

**ПОЧТА
РОССИИ**

Время перемен

Открывается первый в России
автоматизированный
сортировочный центр

**ВЛАДИМИР ЯКУНИН:
Я ПОЛОЖИТЕЛЬНО ОЦЕНИВАЮ
ПЕРСПЕКТИВЫ СОТРУДНИЧЕСТВА
РОССИЙСКИХ ЖЕЛЕЗНЫХ ДОРОГ
И ПОЧТЫ РОССИИ**

**ДЕНИС ЧУЙКО:
ПОЧТА МОЖЕТ СОВЕРШИТЬ ПРОРЫВ**

ЛИДЕРСТВО БЕЗ ИЗДЕРЖЕК



МАМА ПЛАТИТ ЗА СВЕТ НА ПОЧТЕ



это **УДОБНО**

АКЦИЯ!!! ПРИЗ ЗА КВАРТПЛАТУ

набор бытовой техники (холодильник, стиральная машина, микроволновая печь)

**ОПЛАТИ КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ НА ПОЧТЕ
И УЧАСТВУЙ В РОЗЫГРЫШЕ ГЛАВНОГО ПРИЗА**

Акция проводится

с 15 октября по 20 декабря

2009 года в отделениях почтовой связи 1, 2 и 3 классов.

Организатор акции ФГУП «Почта России». Информацию об условиях проведения акции, количестве призов, а также сроках и месте их получения Вы можете узнать на сайте www.russianpost.ru, а также в отделениях почтовой связи. Государственный регистрационный номер всероссийской стимулирующей лотереи Н200С/001669ФНС.

Лицензия Мининформсвязи России А 025271 № 25577

 **VITEK**
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ПАРТНЕР АКЦИИ

**ПОЧТА
РОССИИ**





Открытие первого в России автоматизированного сортировочного центра – событие, которое имеет для нас поистине историческое значение. Оно станет поворотным моментом для всей отрасли. Это переход на принципиально новый уровень развития отечественной почтовой связи. Клиентам Почты России АСЦ обеспечит по-настоящему высокое качество услуг почтовой связи, а почтовым работникам – кардинальное улучшение условий труда.

Искренне надеюсь, что уже в самой ближайшей перспективе мы не только введем в строй авто-

матизированные центры в Московской области и в Санкт-Петербурге, но и приступим к созданию еще 33 АСЦ, чтобы в итоге сформировать сеть, которая охватит всю страну. Выбор в пользу прогрессивного зонально-узлового принципа обработки и перевозки почты сделан, и сегодня надо двигаться вперед, твердо придерживаясь намеченного курса, всячески изыскивая возможности для реализации наших планов.

Я искренне верю в большое будущее Почты России. Используя передовые технологии, перенимая иностранный опыт, мы действительно сможем свернуть горы. И мы сделаем это!

Генеральный директор
ФГУП «Почта России»
А. Н. Киселев

summary

The latest issue of The Russian Post Magazine deals with the opening of the first automatic sorting center in the country. Says in the address to readers the Director General of the FSUE Russian Post Alexander Kiselev: "This event is of really historic importance to us. It will become the turning point for the whole of our service. It will mean the principally new level of development of the domestic post network. Clients will be provided with the really high quality of post service. And the post workers will get a radical improvement in working conditions". One of the main tasks of the Russian Post is to speed up the delivery of post sendings. This task will be solved alongside with some others by forming the network of regional sorting centers in the places of the highest concentration of post sendings. The start of the Moscow Automatic Sorting Center is the first stage in realization of these plans. The leading theme of the issue is entitled "The Principal Direction". It deals with the coming changes in the Post operations. The first deputy of the Director General of the FSUE Russian Post Denis Chuiko tells in interview about successful results of its operations in the first half of the year. In his view no matter how effective the managing team is the result will be only a partial improvement of the situation in the service. He thinks that only decisions on the state level can bring about the radical change in the situation. "The Russian Post is at the crossroads. Either in five years it will achieve the same position in the society as the post service in the majority of developed and developing countries or it will be losing its role. We shall see which of these two options will be realized" he says. The President of the public corporation Russian Railroads Vladimir Yakunin is sure of the bright future of the Russian Post. "We cannot do without the Post" he says in his interview and speaks about the present and future cooperation of these two services of state importance. Among the services of the Russian Post one is especially popular on the eve of the New Year. It is "congratulations from the Ded Moroz (Santa Claus)". The article entitled "Santa Claus is on the line" informs about the specifics of this service. The magazine will please its readers not only with professionally useful information. There are on its pages articles on philately, World Post Day celebration in various countries of the world. As well as on the specifics of the toil of Murmansk post workers. There is also an interview with the well known singer Sophia Rotary.

содержание

- | | | | |
|----|--|----|--|
| 04 | фото номера
АСЦ готов к открытию | 38 | тенденции
Post Expo 2009: курс на автоматизацию и экологию |
| 06 | дневник событий
Почта может стать проводником современных технологий | 42 | местное время
Заполярная карьера |
| 08 | дневник событий
Французы против приватизации La Poste | 46 | бизнес-практикум
Лидерство без издержек |
| 10 | партнеры
Владимир Якунин: Без Почты нам не обойтись | 52 | товар лицом
Дед Мороз на связи |
| 14 | в фокусе
Новый почтовый вагон | 58 | мировой опыт
Почта Германии смотрит в будущее |
| 16 | прямая речь
Денис Чуйко: Почта может совершить прорыв, но сейчас все зависит от позиции государства | 64 | филателия
Стандарты – многообразные и привлекательные |
| 22 | взгляд со стороны
Свежая пресса: обзор публикаций | 68 | письмо из прошлого
Верной дорогой едет курьер |
| 24 | статистика
Почта России в цифрах | 70 | личная встреча
София Ротару: Когда покоя – жизнь прекрасна! |
| 26 | в фокусе
Магистральное направление | 76 | фотохроника
Всемирный день Почты в разных странах |
| 32 | задачи и решения
Модернизация отделений почтовой связи | 80 | календарь событий |

Ежемесячный журнал
№ 3 (70), 2009 г.
Издается с 2003 г.

ПОЧТА
РОССИИ

Учредитель:
ФГУП «Почта России»

Редакционный совет:
Артем Адиебеков
Валерий Бугаенко
Александр Киселев
Антонина Кузнецова
Дмитрий Мартынов
Анатолий Назейкин
Дмитрий Панышев
Денис Чуйко
Ваган Шахгильдян
Антон Щеголихин

Главный редактор
Елена Диденко

Зам. главного редактора
Надежда Терзи

Ответственный редактор
Евгения Горбатова

Дизайн-макет
Константин Кураков

Шеф-редактор
Екатерина Борисова

Дизайн
Денис Бугров
Владислав Максменко
Константин Юшин
Дмитрий Печенкин

Бильдслужба
Мария Белякова
Вячеслав Солдатенков

Допечатная подготовка
Андрей Клочков
Максим Куперман

По вопросам размещения
рекламы обращайтесь
в редакцию

Адрес редакции:
131000, Москва,
Варшавское шоссе, д. 37,
тел./факс: (495) 956-99-62,
e-mail: journal@russianpost.ru,
www.russianpost.ru
Подписано в печать
12.11.09 г.

Отпечатано в типографии
000 «Первый
полиграфический
комбинат»
Тираж 2000 экз.
Журнал зарегистрирован
в Министерстве РФ по делам
печати, телерадиовещания
и средств массовых
коммуникаций.
Свидетельство о
регистрации ПИ № 77-16233
от 29 августа 2003 г.
Перепечатка материалов
без согласия редакции
запрещена. При
использовании
материалов ссылка на
журнал обязательна.
За содержание
и достоверность сведений
в рекламных публикациях
ответственность несет
рекламодатель.
© «Почта России»

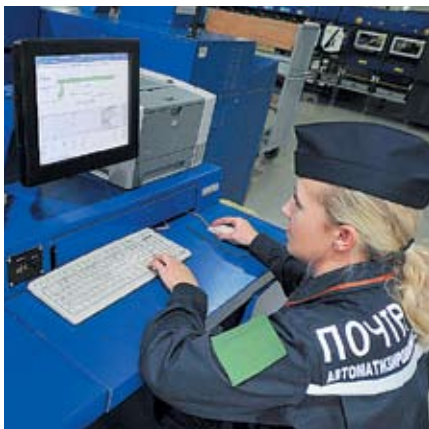
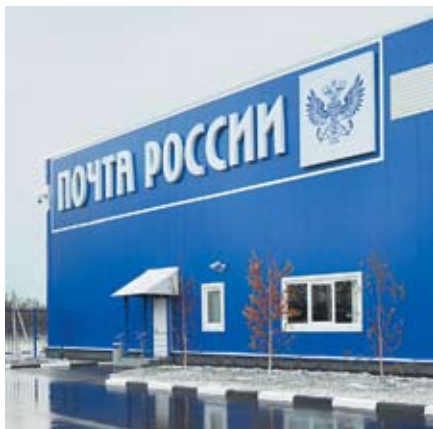
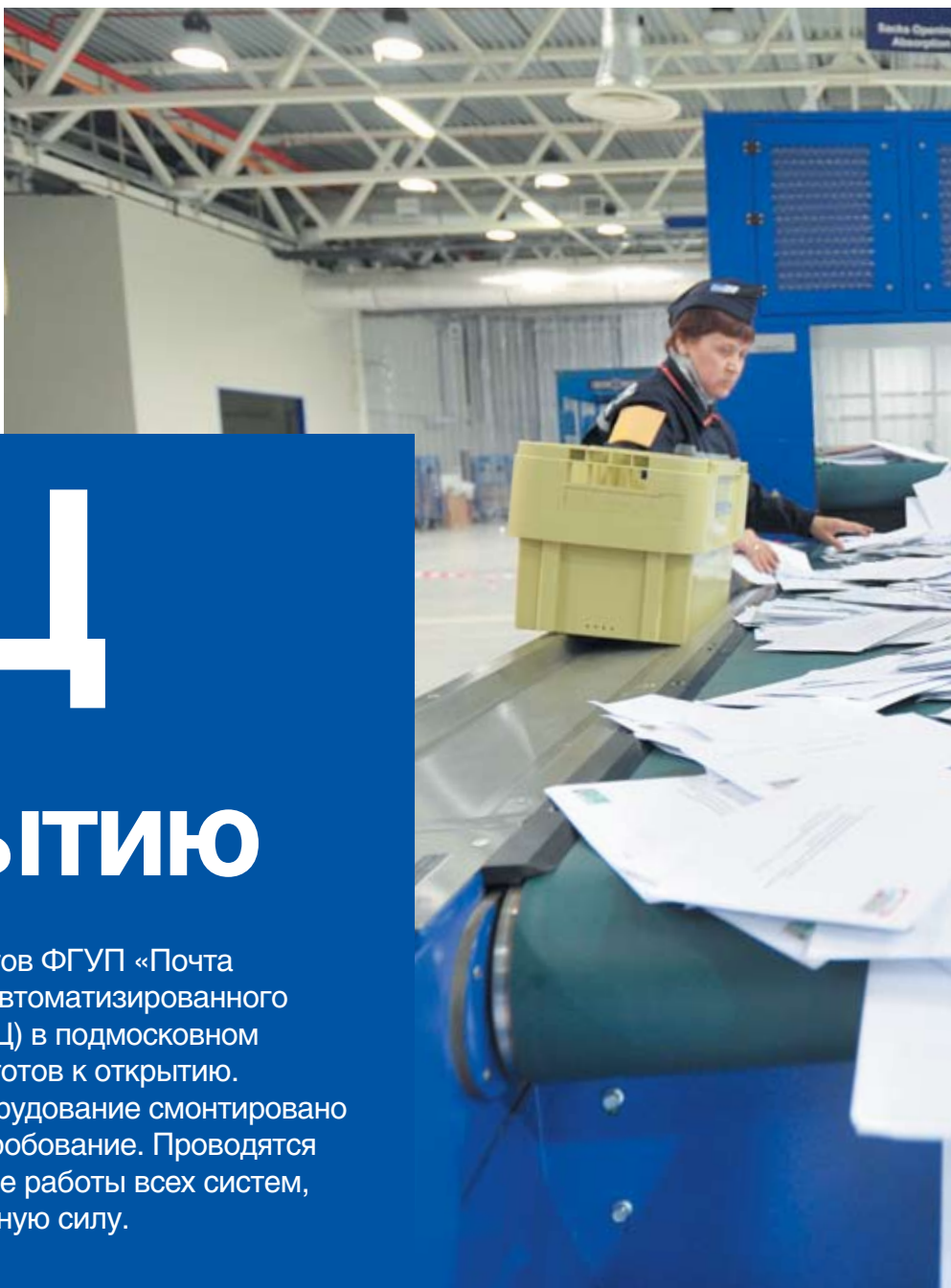


фото
номера

фото
Вячеслав Хабаров

АСЦ ГОТОВ К ОТКРЫТИЮ

Один из крупнейших проектов ФГУП «Почта России» по строительству автоматизированного сортировочного центра (АСЦ) в подмосковном Подольске завершен. АСЦ готов к открытию. В настоящее время все оборудование смонтировано и проходит комплексное опробование. Проводятся пусконаладочные и тестовые работы всех систем, чтобы АСЦ заработал в полную силу.



На базе Московского АСЦ будет действовать услуга «Гибридная почта», предназначенная для государственных и коммерческих организаций, осуществляющих массовые адресные рассылки почтовой корреспонденции.





Запуск сортировочных центров в Московской области и Санкт-Петербурге обеспечит более чем трехкратное увеличение обрабатываемой в сутки корреспонденции, на 70% уменьшит число ошибок при сортировке, в то время как сами сроки сортировки сократятся в 2,5 раза.





Почта России поддерживает национальную сборную по плаванию

В рамках сотрудничества с Всероссийской федерацией плавания ФГУП «Почта России» оказывает поддержку основным спортивным мероприятиям, проводимым Федерацией в 2009 году.

«Хочу выразить искреннюю признательность Почте России за то, что даже в условиях кризиса она изыскивает возможность оказать поддержку отечественному спорту. Придерживаясь активной позиции социально ответственного предприятия, федеральный почтовый оператор содействует укреплению здоровья нации и формированию позитивного имиджа Российской Федерации на международной арене», — отмечает Председатель Высшего наблюдательного Совета Всероссийской федерации плавания С. Е. Нарышкин.

Почта России начинает обмен переводами в Республике Татарстан

Почтовые отделения в Республике Татарстан приступили к оказанию новой услуги — «Денежный перевод по системе Western Union». В рамках данной услуги жители Татарстана могут направлять денежные переводы более чем в 200 стран дальнего зарубежья. Внедрение услуги на территории республики стало возможным благодаря планируемому объединению ФГУП УПС «Татарстан почтасы» с ФГУП «Почта России», целью которого является восстановление единого почтового пространства на территории РФ, обеспечение жителей региона необходимыми финансовыми сервисами и более полное удовлетворение потребностей пользователей услуг почтовой связи на территории республики.



Почтовый обмен с Абхазией

9 октября – Всемирный день Почты – российские почтовики и абхазские связисты отметили подписанием Протокола о намерениях, в котором зафиксированы перспективные направления сотрудничества ФГУП «Почта России» и ГК «Абхазсвязь» в области развития почтовой связи в Абхазии. Документ был подписан главой Почты России Александром Киселевым и генеральным директором «Абхазсвязи» Эдуардом Пилия.

Протокол стал первым шагом на пути организации почтового обмена с Абхазией, модернизации инфраструктуры абхазской почтовой сети, повышения объемов и расширения перечня услуг почтовой связи в Республике. Следующим должно стать заключение ряда соглашений. Прежде всего, Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Абхазии о сотрудничестве в области связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, где будут отражены вопросы обмена почтовыми отправлениями. Все эти вопросы обсуждаются в ходе работы Абхазского делового форума в Сухуми, организованного по инициативе абхазской стороны.

В работе Форума принимает участие делегация ФГУП «Почта России».

Российские почтовики также выразили готовность помочь своим абхазским коллегам во внедрении почтовых технологий, программного обеспечения и специального оборудования, используемого Почтой России для оказания почтовых и финансовых услуг, почтового обмена и взаиморасчетов за услуги. Почта России будет оказывать ГК «Абхазсвязь» консультационные услуги и методическую помощь в организации и развитии почтовой инфраструктуры, расширении спектра и повышении качества почтовых услуг, а также в разработке нормативов в области почтовой связи.

«Почта Абхазии сегодня находится на этапе своего становления. Мы считаем своим долгом помочь почтовой отрасли дружественной республики,

с которой нас многое связывает. Кроме того, не стоит забывать, что в Абхазии проживает много российских граждан, которым мы должны обеспечить качественную почтовую связь и доступ к современным почтовым и почтово-финансовым услугам», — отметил генеральный директор ФГУП «Почта России» Александр Киселев.

география



Почта может стать проводником современных технологий

✉ **Перспективы участия федерального почтового оператора в программе по созданию «электронного правительства» представил 27 октября 2009 года в рамках национального форума «Информационное общество, электронное государство, электронное правительство» глава Почты России Александр Киселев.**

Он отметил, что в современных условиях главным препятствием для широкого распространения электронных государственных и муниципальных услуг на основе высоких технологий является их низкая доступность ввиду недостаточной компьютеризации и «интернетизации» страны. Эту проблему поможет решить Почта России, которая имеет в своем распоряжении огромную территориально распределенную сеть почтовых отделений с пунктами коллективного доступа, где гражданам оказываются услуги по передаче данных и предоставлению доступа в Интернет. Таким образом, вариант использования сетевых ресурсов предприятия

в интересах создания «электронного правительства» и развития госуслуг по принципу «одного окна» сегодня представляется весьма актуальным.

Александр Киселев также отметил, что предложения по участию Почты России в предоставлении государственных и муниципальных услуг были одобрены в Министерстве экономического развития РФ в августе 2009 года. В настоящее время проводятся мероприятия по разработке концептуальных положений предоставления госуслуг на базе многофункциональных центров и удаленных рабочих мест, размещенных в отделениях почтовой связи (ОПС).

На конец 2009 года планируется пилотное

внедрение возможных моделей оказания государственных и муниципальных услуг на базе взаимодействия многофункциональных центров и ОПС. Эти модели предполагают реализацию в первую очередь двух основных функций: информационной и логистической.

Информационная функция предполагает обеспечение информирования граждан о перечне публичных услуг, предоставляемых органами власти, о составе, требованиях и образцах представляемых документов. Логистическая функция может осуществляться как в направлении «заявитель – орган власти» (доставка в орган власти или в многофункциональный центр необходимых документов), так и в направлении «орган власти – заявитель»

(доставка гражданам справок, актов, свидетельств и других документов).

Пилотный проект будет реализован в Ивановской, Тверской и Новосибирской областях.

Тема «электронного правительства» в настоящее время

настолько актуальна, что ее развитию уделяют большое внимание наиболее авторитетные эксперты отрасли, в том числе и те, что объединены в Национальную ассоциацию участников электронной торговли (НАУЭТ), президентом которой также является Александр Киселев.

НАУЭТ в рамках своей компетенции содействует созданию в РФ элементов «электронного правительства». Это касается таких направлений, как информационное обеспечение госзаказа и внедрение в практику проведения закупок для государственных нужд современных форм – электронных торгов, а также нормативно-правовая поддержка «электронного правительства».



Почта России через свои пункты коллективного доступа в Интернет может в создании «электронного правительства» – к такому решению пришли на совещании в Минэкономразвития. Использование возможностей Почты России позволит ускорить развертывание сети многофункциональных центров по оказанию государственных и муниципальных услуг в субъектах и обеспечит экономию бюджетных средств.

«Прайм-ТАСС»



До конца этого года Почта России планирует пилотное внедрение разного рода государственных и муниципальных услуг на базе взаимодействия многофункциональных центров и отделений почтовой связи. Пилотные модели будут запущены в Ивановской, Ульяновской, Тверской и Новосибирской областях. Выбор регионов обусловлен наличием развитой телекоммуникационной сети Почты России и отлаженной структуры действующих многофункциональных центров.

«Российская газета»

Почта Индии займется микрокредитованием



Частный индийский банк HDFC стремится увеличить свою долю в сегменте микрокредитования населения. Для этого он будет сотрудничать с почтовой службой Индии, предоставляя свои услуги через почтовые от-

деления. По словам представителя банка, несмотря на то, что в соответствии с соглашением почтовая служба Индии будет получать 3% от суммы сделки, кредиты будут предоставляться не более чем под 15% годовых. Со своей стороны правительство Индии рассматривает возможность предоставления микрокредитов населению почтовым сберегательным банком. Сеть, состоящая из 150 тыс. почтовых отделений, обеспечит широкий доступ населению к данной услуге.

Конкуренция в Германии усилится

Несколько германских почтовых компаний объединяют усилия в попытке отхватить долю рынка нынешнего лидера – Deutsche Post. Эти компании хотят создать общенациональную сеть доставки под названием Mail Alliance. Региональные почтовые компании, например берлинская Pin Mail, Citipost в Ганновере и Arriva на юго-западе Германии, вступают в консорциум. Хотя компании сохраняют свои имена и региональную идентичность, их альянс к концу года создаст сеть почтовой доставки в национальном масштабе. За данный процесс будет отвечать



германское подразделение голландской почтовой службы TNT. По словам представителя TNT, компания активно рассматривает возможности сотрудничества в Европе, и данный альянс укладывается в ее стратегию роста.

коротко

Французы против приватизации La Poste

мнение

Правительство Франции отказалось признать результаты неофициальных общественных консультаций о будущем почтовой службы страны La Poste. По словам парламентского спикера Люка Шателя, голосование, организованное почтовыми профсоюзами и оппонентами из левых партий, вводило в заблуждение, было лишено прозрачности и не имело законных прав. По словам организаторов «гражданского голосования», в котором за два дня приняли участие 2,12 млн человек, 98,5% участников высказались против приватизации. Людям был задан один вопрос: «Правительство хочет изменить правовой статус почтовой службы для ее дальнейшей приватизации. Вы согласны?».

Во Франции планируется принятие нового закона, который с начала 2010 года сделает La Poste публичной компанией с ограниченной ответственностью. Хотя правительство уверяет, что государство будет единственным акционером, профсоюзы уверены, что это продлится недолго. Они также считают, что новый статус может привести к изменениям в их договоренностях с работодателем, к сокращениям

персонала, к изменениям в доставке писем и цене марок.

По словам представителей правительства, перемены почтовой службе необходимы для ее модернизации: они позволят привлечь дополнительные источники финансирования. ЕС требует этих перемен, поскольку они будут являться подготовкой к открытию конкуренции европейского почтового рынка, намеченного на 2011 год.

Люк Шател прокомментировал акцию оппозиции: «Очевидно, что голосование не было полностью прозрачным. Людей заставили поверить, что мы хотим приватизировать почтовую службу, а это совершенно не соответствует действительности. Правительство не хочет приватизировать почтовую службу – оно хочет изменить ее структуру капитала, чтобы она могла в будущем играть значительную роль на европейском почтовом рынке».

Оппозиционные партии призвали правительство создать референдум по этому вопросу. По французским законам референдум должны поддерживать 10% избирателей – около 4,5 миллиона человек, что значительно больше уже проголосовавшего количества.



Почтовая служба Филиппин займется денежными переводами



услуги

Филиппинские законодатели обязали почтовую службу страны Philpost, полностью принадлежащую государству, осуществлять денежные переводы и открыть интернет-кафе, чтобы сохранить конкурентоспособность. Палата представителей страны выступила с заявлением о том, что современные средства связи, такие как мобильная телефония и текстовые сообщения, угрожают самому существованию почтовой службы. Несколько лет назад, отметили законодатели, они уже убили телеграфный бизнес в стране. Поэтому если почтовая служба Филиппин хочет продолжать зарабатывать деньги, ей придется играть на вновь возникающих рынках. В последнее время многие почтовые услуги, предоставляемые Philpost, оказались под

угрозой из-за высокой конкуренции с более эффективными курьерскими услугами крупных международных операторов. Однако почтовая служба еще не упустила шанс занять место видного игрока на рынке электронных денежных переводов, поскольку она издавна предоставляет подобные услуги. Сельские жители, особенно те, у кого нет банковских счетов (а таких на Филиппинах большая часть населения), по-прежнему пользуются услугой денежных переводов через почтовые отделения. Поэтому активное предложение электронных денежных переводов по невысокой цене могло бы сыграть на руку почтовой службе и позволить ей закрепиться на этом новом для страны рынке.

Не менее интересен для почтовой службы рынок интернет-кафе: многие филиппинцы до сих пор не имеют персонального компьютера и выхода в Интернет как дома, так и на работе. Открытие точек доступа в Сеть на базе отделений связи при должной рекламе привлечет большое количество пользователей. У почтовой службы Филиппин есть все шансы стать лидером данного рынка, ведь в почтовую сеть этой небольшой страны входит 2000 почтовых отделений и точек доступа к почтовым услугам.



Сегодня помощь Конгресса нужна всей почтовой отрасли, почти 9 млн ее работников и каждому американцу, который полагается на надежную, доступную почтовую систему страны. Исследования показывают, что нынешнее почтовое законодательство предлагает лишь временное облегчение финансовых проблем USPS. Без более решительных мер Почтовая служба США вскоре не сможет выполнять свои финансовые обязательства.

Джеймс О'Брайен,
президент совета
директоров
Почтового совета США



Правительство приняло новый сервисный почтовый устав. Мы надеемся, что Почта Канады будет предоставлять надежные услуги гражданам, что она гарантирует безопасность и бесперебойность доставки отправлений. Правительство Канады вводит мораторий на закрытие сельских почтовых отделений. Почта ежегодно будет отчитываться о результатах своей деятельности.

Министр
коммуникаций Канады
Роб Меррифид

Забастовки очень дороги для Royal Mail

Почтовая служба Великобритании Royal Mail из-за продолжающейся забастовки работников потеряла контракт со вторым по величине клиентом, компанией Amazon, занимающейся электронной коммерцией. Последней каплей стало то, что в особенно горячее пред Рождество время почтовики угрожают

провести новую забастовку. Профсоюз почтовых служащих, недовольный тем, что Royal Mail активно проводит модернизацию, которая может грозить увольнениями многих работников, угрожает помешать доставке почты в стране. Это уже нанесло урон почтовой службе, клиенты которой давно громко заявляют, что она потеряла



надежность. Уход одного из крупнейших клиентов в области интернет-коммерции нанес огромный урон Royal Mail, поскольку это именно тот сегмент, в котором компания надеялась наверстать упущенную в других областях прибыль.



Владимир Якунин: Без услуг почты нам не обойтись

На вопросы
корпоративного журнала
«Почта России»
отвечает президент
ОАО «Российские
железные дороги»
Владимир Якунин.

беседу вел
Михаил Пашков

— Россия — великая железнодорожная держава. Трудно переоценить вклад отрасли в обеспечение целостности государства, его экономического развития и укрепления обороноспособности. Железные дороги называли обручем, стягивающим страну. Владимир Иванович, вы возглавили отрасль в 2005 году. Какое хозяйство вам досталось в то время? Что понравилось, с чем вы не могли согласиться?

— В прошлом году исполнилось 10 лет с начала реформирования железнодорожного транспорта России и пять лет с момента создания акционерного общества «Российские железные дороги». С начала реформы ключевой проблемой для отрасли стал дефицит инвестиционных ресурсов, из-за которого сократились возможности для сохранения и развития инфраструктуры. Пути и подвижной состав старели, а денег на их обновление катастрофически не хватало. С этим, конечно же, нельзя

было примириться, ведь железнодорожный транспорт, как вы верно заметили, — это инфраструктурная основа всей экономической жизни страны.

В то же время, придя в железнодорожную отрасль, я обнаружил, какими квалифицированными специалистами во всех областях железнодорожного транспорта богата Россия, какой большой научно-технической базой мы обладаем, какими мощными проектными и строительными возможностями. Все это придавало оптимизма и веры в успешное завершение реформы.

Сегодня Российские железные дороги — одна из крупнейших в мире транспортных компаний с уставным капиталом свыше 1,5 трлн рублей, объединяющая более чем 1 млн работников, эксплуатирующая 86 тыс. километров железнодорожной путевой инфраструктуры и перевозящая ежегодно более 1,3 млрд тонн грузов и

1,3 млрд пассажиров. Компания имеет хорошие финансовые рейтинги, большую научно-техническую базу, проектные и строительные мощности, значительный опыт международного сотрудничества.

— Насколько актуально в новых экономических условиях выполнение пунктов «Стратегии развития железнодорожного транспорта до 2030 года», которая направлена на то, чтобы превратить РЖД в высокотехнологичный сектор национальной транспортной инфраструктуры? Какие из положений этого документа вы могли бы выделить? Пришлось ли расстаться с какими-либо планами в свете экономического кризиса?

— Давайте посмотрим, что делают государства и бизнес в современных кризисных условиях? Практически все страны, эффективно противодействующие кризису, практикуют вложения в инфраструктуру.

Железные дороги России

■ В 2007 году железным дорогам в России исполнилось 170 лет.

■ Открытое акционерное общество «Российские железные дороги» входит в мировую тройку лидеров железнодорожных компаний.

■ ОАО «РЖД» было учреждено постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2003 года № 585. Создание компании стало итогом первого этапа реформирования железнодорожной отрасли в соответствии с постановлением Правительства РФ от 18 мая 2001 года № 384.

■ 1 октября 2003 года — начало деятельности ОАО «РЖД».

■ Учредителем и единственным акционером ОАО «РЖД» является Российская Федерация. От имени Российской Федерации полномочия акционера осуществляет Правительство Российской Федерации.

■ Имущество компании было сформировано путем внесения в уставный капитал ОАО «РЖД» по балансовой стоимости активов 987 организаций федерального железнодорожного транспорта.

ФАКТ

По информации сайта www.rzd.ru

В настоящее время на сети железных дорог ежедневно отправляется более 100 почтовых вагонов. При этом большая часть вагонов (76%) следует в составах скорых и пассажирских поездов, также формируются почтово-багажные поезда



Мы как представители железнодорожной компании больше всего заинтересованы в государственном участии в поддержке инфраструктуры. И здесь, к сожалению, российский опыт является не самым успешным, но именно это и подчеркивает важность инфраструктурных вложений государства. Чем больше вклад в инфраструктуру, тем больше сопротивляемость национальной экономики воздействию мирового финансового и экономического кризиса. Кризис открывает для нас возможности модернизации инфраструктуры на лимитирующих участках. Недавний бурный рост объемов перевозок, а в 2001–2007 гг. грузооборот железнодорожного транспорта нетто увеличивался в среднем за год на 6,2%, серьезно затруднял обновление инфраструктуры.

Сейчас же за счет вынужденного снижения нагрузки мы получили временную передышку и должны всецело использовать эту возможность для улучшения состояния инфраструктуры.

Железнодорожный транспорт, равно как и другие инфраструктурные отрасли, не может развиваться, ориентируясь на сегодняшний рыночный спрос. Поэтому необходимо с опережением готовить транспортную инфраструктуру для обслуживания перспективных сегментов рынка. И, несмотря на кризис, мы не намерены отступать от программы «Стратегия развития железнодорожного транспорта до 2030 года». Реализация Программы позволит решить ряд важнейших

государственных задач, таких как обеспечение территориальной целостности и обороноспособности страны, создание транспортных условий для ускорения роста российской экономики.

До 2030 года запланировано построить свыше 20 тыс. км новых железнодорожных линий. Плотность железнодорожной сети к 2030 году будет увеличена на 24% при полной ликвидации ограничений пропускной и провозной способности. Будет сформирован полигон тягеловесного движения протяженностью свыше 13,8 тыс. км, связывающий порты Дальнего Востока, северо-запада и юга России, а также сухопутные пограничные пункты на западной границе страны.

– Как в настоящее время строится сотрудничество РЖД и Почты России в деле перевозки почтовых отправок?

– Несмотря на произошедшие структурные преобразования, а также изменения организационно-правовых форм наших компаний, сотрудничество железных дорог и почтовой службы не прекращалось ни на минуту.

В настоящее время на сети железных дорог ежедневно отправляется более 100 почтовых вагонов. При этом большая часть вагонов (76%) следует в составах скорых и пассажирских поездов, также формируются почтово-багажные поезда.

ФАКТ

Технические характеристики ОАО «РЖД»

Эксплуатационная длина железных дорог	85,2 тыс. км
Протяженность электрифицированных линий	42,9 тыс. км
Доля в грузообороте транспортной системы России	43%*
Доля в пассажирообороте транспортной системы России	41%

*С учетом трубопроводного транспорта.

По информации сайта www.rzd.ru

– Расскажите, какие достижения в деле доставки почтовых отправлений сделаны в последние годы? Существуют ли проблемы в вопросах доставки почты? Если да, какие пути решения вы видите?

– В основном наше сотрудничество можно назвать успешным, но ряд проблем еще предстоит решить.

Например, в летний период, в дни массовых пассажирских перевозок, из-за ограниченных возможностей инфраструктуры железнодорожного транспорта, возникают проблемы включения почтовых вагонов в составы пассажирских поездов. Поезда пополняются пассажирскими вагонами, зачастую за счет почтовых, и иногда это приводит к несвоевременной доставке почтовых отправлений.

Как я уже отметил, за последние годы в наших компаниях произошли структурные преобразования. К сожалению, существующая нормативная база не отвечает современным условиям, и это требует урегулирования отношений в некоторых вопросах организации перевозок почты.

– Какие перспективы дальнейшего взаимодействия с Почтой России вы видите?

– Я положительно оцениваю перспективы сотрудничества РЖД и Почты России, поскольку наши компании не только совместно работают на благо российской экономики, но и вместе решают существующие проблемы. Поскольку проблемы в вопросах взаимодействия в большей степени связаны с несовершенством нормативно-правовой базы, мы сформировали рабочую группу для выработки новых системных подходов в организации



перевозки почты. В группу вошли специалисты ОАО «РЖД» и Главного центра магистральных перевозок почты.

– Пользуется ли РЖД услугами Почты России? Какими именно?

– ОАО «РЖД» не просто пользуется услугами Почты России, а практически вся корреспонденция компании, по крайней мере две трети всех отправлений, приходится на почту: это и авиапочта, и заказная почта, и другие виды отправлений.

Казалось бы, в наш век высоких технологий и развитых коммуникаций почта и привычный нам образ почтальона с большой сумкой корреспонденции – почти анахронизм. Однако жизнь показывает, что это далеко не так. Почтовая связь во многих регионах страны остается единственным и порой жизненно необходимым видом связи. От успешного функционирования Почты России зависит своевременное выполнение социальных гарантий.

Ежедневно ко мне на рабочий стол попадают десятки писем от людей. Чаще всего это письма наших ветеранов, в которых вопросы, просьбы, размышления. Каждое из них я прочитываю и стараюсь не оставить без ответа. Так что без услуг Почты России нам не обойтись!

ДОСЬЕ

**Владимир Иванович
ЯКУНИН**
президент ОАО «РЖД»

Родился в городе Меленки Владимирской области. Образование: в 1972 году окончил Ленинградский механический институт. Карьерный путь: трудовую деятельность начал младшим научным сотрудником Государственного института прикладной химии. С 1985 по 1991 год – на дипломатической работе (второй, затем первый секретарь Постоянного представительства СССР при ООН). Далее – председатель совета директоров АОЗТ «Международный центр делового сотрудничества», начальник Северо-Западной окружной инспекции Главного контрольного управления Президента Российской Федерации.

С октября 2000 года – заместитель министра транспорта Российской Федерации. С февраля 2002 года – первый заместитель министра путей сообщения.

С октября 2003 года – первый вице-президент ОАО «Российские железные дороги». Распоряжением Правительства РФ № 786-р от 14 июня 2005 года назначен президентом ОАО «РЖД».

С января 2006 года – научный руководитель и председатель попечительского совета Центра проблемного анализа и государственно-управленческого проектирования при ООН РАН.

В октябре 2007 года награжден знаком «Почетный железнодорожник ОАО «Российские железные дороги». Распоряжением Правительства РФ № 843-р от 12 июня 2008 года вновь назначен президентом ОАО «РЖД».

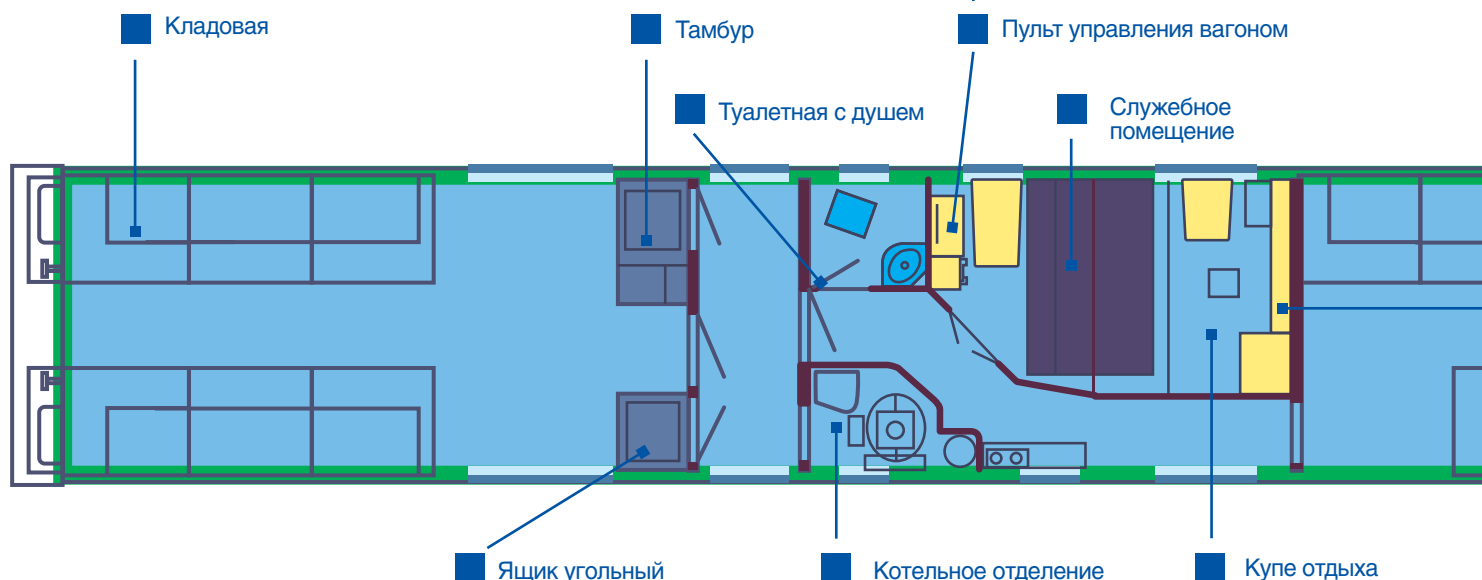
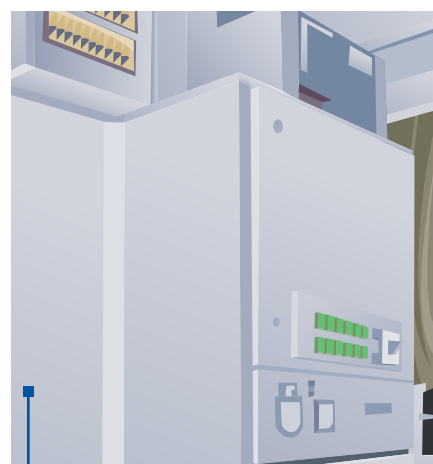
По информации сайта www.rzd.ru

Современной Почте – обновленные вагоны

В рамках реализации Программы по модернизации инфраструктуры федеральной почтовой связи РФ Почта России планирует покупку почтовых вагонов российского производства, часть из которых – это обновленный подвижной состав, разработанный специализированным предприятием в г. Торжке Тверской области и претерпевший ряд конструктивных изменений и улучшений.

ФАКТ

С момента образования ФГУП «Почта России» количество магистральных ж/д маршрутов выросло с 81 в 2002 году до 103 в 2009 году, при этом общий месячный пробег вырос с 6,5 млн км до 8,6 млн км. По данным на начало 2009 года рабочий парк почтовых вагонов ФГУП «Почта России» составлял 559 единиц.



ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОЧТОВОГО ВАГОНА МОДЕЛИ 61-906

■ Грузоподъемность обновленных вагонов – до 22 тонн. Они предназначены для перевозки почтовых отправок в составе скоростных, пассажирских и почтово-багажных поездов.

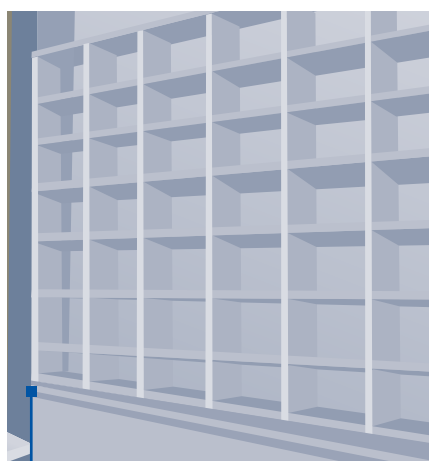
■ Вагоны оборудованы специальной системой крепления грузов, позволяющей фиксировать многооборотные почтовые контейнеры, в том числе металлические колесные контейнеры.

■ При производстве вагонов соблюдены все требования по безопасности: установлена сигнализация контроля дверей кладовых, повышающая сохранность

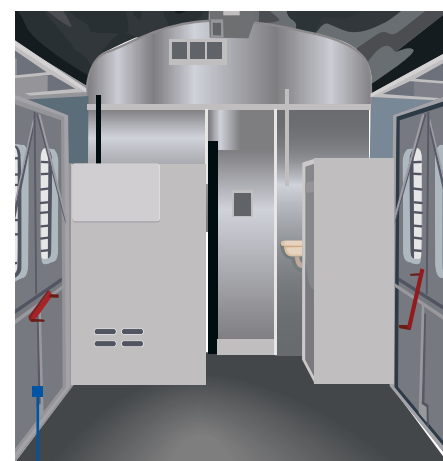
перевозимых грузов, предусмотрено наличие современной системы пожаротушения и телефонной связи.

В почтовых перевозках железнодорожный транспорт занимает главенствующее место в силу специфики транспортной системы и масштабов нашей страны. Доля магистральных перевозок почты с использованием железнодорожного транспорта составляет 75%. Совершенствование магистрально-сортировочной сети и ввод в эксплуатацию обновленных почтовых вагонов должны обеспечить повышение эффективности магистральных перевозок почты железнодорожным транспортом и сохранности почтовых отправок, а, следовательно, улучшение показателей качества услуг почтовой связи.

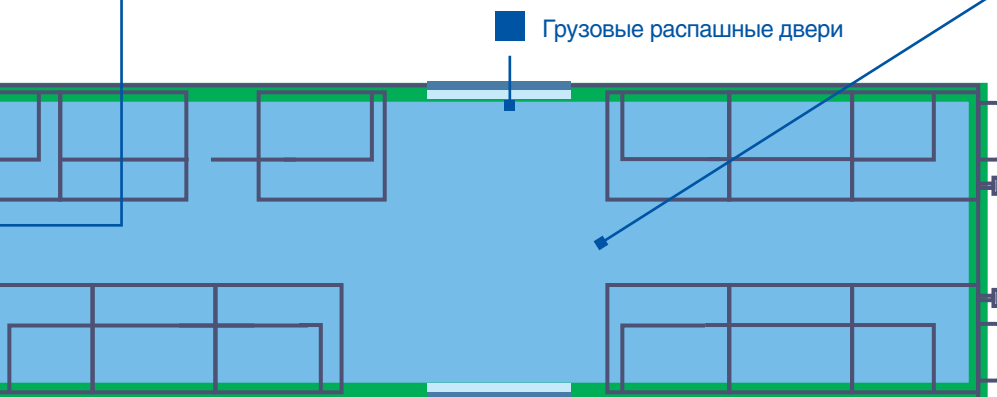
ФАКТ



■ Шкаф сортировочный



■ Кладовая почтового вагона



■ Грузовые распашные двери

ПЕРСПЕКТИВЫ

В планах Почты России – продолжение работы по обновлению парка почтовых вагонов, а также по организации новых и увеличению частоты курсирования действующих железнодорожных маршрутов.

Денис Чуйко: Почта может совершить прорыв, но сейчас все зависит от позиции государства

— Денис Дмитриевич, первое полугодие 2009-го Почта закончила со значительным улучшением производственных и финансовых показателей относительно предыдущих периодов. Однако есть мнение, что этот успех весьма условный: заморожен ряд инвестиционных проектов, тормозится процесс модернизации почтовой инфраструктуры и так далее. Как вы оцениваете ситуацию, в которой сейчас находится предприятие? — Я согласен с тем, что хороший финансовый результат первого полугодия не должен никого успокаивать или внушать мысль о том, что ситуация выправилась. Это не так. Дело в том, что на результаты первого полугодия повлияло несколько факторов. Во-первых, были подняты тарифы на универсальные услуги почтовой связи. Во-вторых, на Почту еще не в полной мере оказал влияние кризис: традиционно снижение спроса на услуги почтовой связи отстает от общих кризисных явлений в экономи-

Первый заместитель генерального директора ФГУП «Почта России» считает, что как бы ни была эффективна управленческая команда, она может лишь смягчить положение дел на предприятии. Кардинально же изменить ситуацию позволят только решения на государственном уровне.

беседу вел
Валентин Кулявцев
фото
Вячеслав Хабаров

ке примерно на полгода, может быть, даже на год. И, в-третьих, в течение первого полугодия не были возобновлены инвестиционные процессы на предприятии, которые, как известно, прекратились в 2007 году. Да, с точки зрения оперативного управления работа Почты в первом полугодии была эффективной. Но мы должны понимать, что во втором полугодии обязательно проявится динамика

падения спроса на финансовые услуги, а также на некоторые виды почтовых услуг. Кроме того, во втором полугодии начались определенные процессы, связанные с инвестированием в развитие предприятия, соответственно, возникли затраты, которые неизбежно скажутся на его финансовом результате. Но перед нами не стоит задача вновь получить высокий финансовый показатель. Наша задача на



данный момент не извлечение прибыли, а обеспечение высокоэффективной коммерческой деятельности, которая позволит развивать предприятие и заботиться о его сотрудниках. Поэтому хороший финансовый результат первого полугодия – это не ориентир, а показатель того, что нынешняя команда уже в состоянии управлять предприятием, хотя приступила к работе совсем недавно.

– С какими проблемами пришлось столкнуться новой команде?

– К сожалению, проблемы все те же, что стояли перед Почтой на протяжении ряда лет. Предприятие сделало большой шаг назад с точки зрения состояния инфраструктуры: как я говорил, долгое время Почта не инвестировала в нее никаких средств из-за постоянной нехватки финансовых ресурсов.

И если раньше удавалось двигаться чуть опережающими темпами, то потом развитие было остановлено. Соответственно, Почту России отбросило на три года назад. Теперь эти три года нужно отыгрывать.

Далее – возникла тенденция падения спроса на ряд услуг. Наиболее характерно это, конечно, для финансовых услуг, связанных с погашением кредитов через Почту.

Кроме того, имела место недостаточная управляемость предприятия, которую надо было срочно повышать. На мой взгляд, ситуация к началу 2009 года сложилась даже хуже, чем в начале 2000-х годов. Тогда было 80 отдельных предприятий, директора которых отвечали за свой результат перед отраслевым ведомством. Система, может, не была самой эффективной, но предполагала высокую степень ответственности участников – руководителей территориальных предприятий. Сейчас же степень ответственности крайне низка, причем несмотря на то, что предприятие централизовано, реальное управление за последние пару лет было разрушено. И мы будем исправлять эту ситуацию, внедряя эффективные управленческие механизмы, систему финансовых взаимосвязей между различными подразделениями предприятий, систему дисциплинарной ответственности. Уже восстановлена система обмена информацией, снова проводятся различные семинары по отдельным направлениям деятельности. Мы возобновили выпуск корпоративной прессы – учитывая специфику устройства Почты России, это единственный реальный инструмент, который может донести политику и стратегию руководства компании до каждого отделения. Для нас важно восстановить вертикали взаимодействия внутри профильных подразделений. Сейчас рассматриваются разные варианты внедрения новой организационной структуры Почты России с учетом опыта почтовых операторов разных стран мира. Планируется выделить ряд бизнес-единиц, которые будут отвечать за коммерческую деятельность по отдельным услугам Почты России. Мы наде-



емся, что этот подход, который апробирован в десятках стран, окажется беспроблемным. Наконец, одна из самых серьезных проблем для Почты, с которой пришлось столкнуться, – это снижение тарифа на доставку пенсий в 2009 году до 1,35%. Более того, сейчас обсуждается вопрос о снижении тарифа до 0,97%. Если такое решение будет принято, Почта окажется в крайне непростой ситуации. Отказаться от доставки пенсий нам сложно, а оказывать услугу за столь малые деньги мы не можем физически.

– **Насколько велика вероятность того, что тариф будет снижен?**

– Это зависит исключительно от позиции руководства страны.

Если руководству страны нужна Почта России, будут предприняты какие-то шаги, связанные либо с сохранением нынешнего тарифа, либо с компенсацией убытков, которые предприятие понесет в случае его снижения. Если государству Почта и ее 400 тыс. сотрудников не интересны, тогда будет принят новый тариф. Это повлечет за собой или деградиационные процессы, или существенные сокращения персонала почтовых отделений. Сокращать зарплаты мы не в состоянии, потому что они и так небольшие. Ну и, конечно, от решения вопроса о тарифе на доставку пенсий зависит развитие предприятия в некоторых направлениях. Скажем, в случае снижения тарифа на доставку пенсий и пособий

мы будем вынуждены заморозить проект перехода на электронный документооборот, который реализуем совместно с Пенсионным фондом. И мы, к сожалению, будем вынуждены приостановить реализацию запланированных мероприятий по повышению безопасности доставки пенсий. В частности, речь идет об обеспечении почтальных средствами индивидуальной безопасности, расширении программы внедрения систем сигнализации в почтовых отделениях и так далее. Не потому, что у нас нет желания это делать, а потому, что просто не будет хватать средств даже на то, чтобы элементарно заплатить сотрудникам за доставку пенсий.

– Неоднозначной, наверное, можно назвать и ситуацию с подпиской?

– Да, мы испытываем серьезные трудности. Они связаны с тем, что в кризисный период, во-первых, сокращается объем продаж прессы, и, во-вторых, в нем уменьшается доля подписки. Правда, с прошлого года государство дотирует убытки Почты, связанные с оказанием услуг по подписке. Если бы этого не было, то мы были бы вынуждены поднимать тарифы. Дотации – это большой плюс, но принципиально они положение не меняют.

К сожалению, все разговоры о том, что на Почте нужно создавать специальную инфраструктуру для оказания подписных услуг, пока не имеют никакого практического результата, но мы очень надеемся, что рано или поздно та программа развития почтовой связи, которая обсуждается в различных вариантах вот уже несколько лет, будет принята хотя бы частично. С моей точки зрения, развитие института подписки возможно только при условии достижения

иного качества подписных услуг, отличного от сегодняшнего. А это станет реальным только при создании инфраструктуры обработки подписных тиражей. До тех пор, пока эта работа осуществляется вручную, мы ничего не добьемся.

– На что ставит Почта? В каких сегментах рынка она может претендовать на большую долю?

– В первую очередь, мы очень надеемся, что после ввода в эксплуатацию первых автоматизированных сортировочных центров наконец-то удастся существенно повысить качество оказания услуг почтовой связи в Центральном и Северо-Западном регионах.

Спрос на почтовые услуги в России очень мал, можно сказать, ничтожен. В развитых странах люди пользуются ими в десятки, даже в сотни раз больше. Тому есть две причины: во-первых, это традиция, во-вторых, качество оказания услуг почтовой связи. Я уверен, что если бы люди знали, что, допустим, почта, пересылаемая в пределах Москвы, гарантированно приходит получателю на следующий день после отправки, то клиентов у Почты России было бы намного больше. Поэтому развитие наших услуг напрямую связано с качеством и сервисом. Над улучшением качества мы работаем достаточно давно. Что же касается сервиса, то здесь мы находимся в начале большого пути.

Мы собираемся активно развивать финансовые услуги. Собственно говоря, Почта до сих пор стоит на ногах как раз благодаря тому, что в начале 2000-х годов она активно начала развивать финансовые услуги на базе денежных переводов. Сейчас ведется работа над новым форматом предоставления финансовых услуг.

На сегодня их перечень весьма ограничен. Мы хотим двигаться дальше. Совместно с Внешэкономбанком разрабатывается система, которая позволит оказывать в отделениях почтовой связи финансовые услуги более широкого спектра. В России количество банковских точек продаж на тысячу жителей одно из самых маленьких даже по сравнению с развивающимися странами. Все отделения кредитных и иных финансовых организаций, которые открывались в последнее время, – городские. В стране 70% населения не имеет банковских счетов, 93% не имеет банковских карточек. Это дает нам огромный простор для работы.

Кроме того, мы собираемся продолжать развитие сопутствующих услуг. Розничные продажи, конечно, хоть и не то направление, которое сможет составить основную долю доходов Почты, но это существенная поддержка, которая дает возможность финансировать содержание сети ОПС, собственно, самой инфраструктуры.

Еще одно перспективное направление – экспресс-доставка. Это высокооплачиваемая ус-

Одна из самых серьезных проблем для Почты – это снижение тарифа на доставку пенсий в 2009 году до 1,35%

луга, но и наиболее затратная. В свое время мы вышли из ситуации, создав филиал ФГУП «Почта России» «EMS Почта России» и предоставив ему возможность не только пользоваться почтово-логистической сетью и почтовой инфраструктурой, но и прибегать к услугам любых других контрагентов. В результате филиал оказался в состоянии оказывать ту услугу, которую он сейчас оказывает. Но надо понимать, что если почтовая инфраструктура не будет обеспечивать оказание услуг по экспресс-доставке почтовых отправок с требуемым уровнем качества, то мы будем вынуждены платить большие деньги внешним контрагентам, тем самым снижать рентабельность филиала, а следовательно, сокращать возможность вкладывать деньги в собственное развитие. Намерения построить хотя бы специализированный центр по обработке экспресс-отправлений, которые у нас были в 2005–2006 годах, так и остались намерениями. Единственное, что удалось, – это расширить инфраструктурную базу, но ни о каких центрах обработки экспресс-корреспонденции речи пока не идет. А без современной инфраструктуры очень сложно конкурировать с крупными компаниями, специализирующимися на экспресс-доставке.

– Осуществляется либерализация почтового рынка в Европе, и европейские почтовики, по мнению экспертов, скоро придут в Россию. Как может отразиться на Почте России ужесточение конкуренции?

– Пока все движения зарубежных почтовиков на российском рынке связаны с точечными проникновениями, попытками работать с основными своими клиентами. Дело в том, что Почта в первую очередь – это

Роль Почты в жизни общества будет расти, потому что сейчас альтернативы Почте как институту в России нет

все-таки разветвленная инфраструктура. Почему нет стран, где было бы две Почты, конкурирующие друг с другом? Потому что нереально создать еще одну Почту. Это десятилетия, если не столетия. И создание еще одной Почты не окупится никогда. Поэтому существует ситуация, при которой мы не всегда можем объяснить нашу позицию представителям власти. Некоторые говорят: если мы не будем вкладывать средства в государственную Почту, на рынке появится конкуренция, в результате рынок будет нормально развиваться. К сожалению, этого не произойдет. Как ни формируйся конкуренция, никто не будет строить вторую в стране систему почтовой связи.

– Возможен ли прорыв, который позволил бы Почте жить на собственные деньги или на деньги инвесторов, не обращаясь к государственным средствам в большом объеме?

– Конечно, это возможно. И пути к этой цели просты и понятны. Чтобы Почта могла нормально развиваться, нужно либо вложить в ее развитие серьезные деньги из государственного бюджета, либо ее акциониро-

вать, создать корпорацию с разветвленной системой дочерних предприятий, которые будут осуществлять разные направления деятельности, продать миноритарный пакет сторонним инвесторам и на эти деньги довести предприятие до такого уровня, на котором Почта должна существовать в современном мире. Есть третий вариант, в конце концов: взять и принципиально сократить социальную нагрузку на Почту. При этом у Почты будет не 40 тыс., а 15 тыс. отделений, у нее будет не 400 тыс. сотрудников, а, скажем, 150 тыс., и, конечно, тогда она «будет нормально себя чувствовать». После этого отказаться, например, от доставки пенсий на северных территориях, на Дальнем Востоке. Таким образом, существует всего три пути – сброс социальной нагрузки, вложение государственных денег или акционирование с последующей продажей части акций. Государство должно определиться, каким путем идти. Сейчас Почта России находится в подвешенном состоянии: мы не можем сокращать количество почтовых отделений и уменьшать объемы услуг, потому что наше предприятие несет большую социальную нагрузку, возложенную на него государством, однако при этом нам не дают деньги на развитие. И хотя формально ситуация с акционированием названа правильной, в реальности никакого движения в этом направлении не происходит. Надо понимать, что как бы ни была эффективна деятельность нынешней почтовой администрации, это позволяет лишь смягчить существующую ситуацию, но не исправить ее кардинально. Рывок в развитии при нынешнем отношении к Почте владельца предприятия – государства – мы, к сожалению, сделать не сможем.

– Для достижения высоких производственных показателей нужна сплоченная команда единомышленников. Как вы считаете, сформирована ли управленческая команда с «высокими целями» в центре и на местах, готовая вывести предприятие на те позиции, которые заявлены в Программе развития Почты России до 2015 года?

– На самом деле для Почты поддержка со стороны государства имеет несопоставимо большее значение, нежели со-

ДОСЬЕ

ЧУЙКО
Денис Дмитриевич

Родился в г. Ленинграде.

Образование: в 1992 году окончил исторический факультет Ленинградского государственного университета.

Карьерный путь:

с 1994 по 1999 г. – работал в компаниях «Кока-Кола» и «Юниленд»;

с 1999 по 2002 г. – на руководящих должностях в группе компаний «Логос»;

с 2002 по 2003 г. – начальник ГУ «Главный центр магистральных перевозок почты» (ГУ ГЦМПП);

с 2003 по 2006 г. – первый заместитель генерального директора ФГУП «Почта России». В это же время – член совета директоров, затем председатель совета директоров Межрегионального коммерческого банка развития связи и информатики (ОАО «Связь-Банк»);

в 2007–2009 гг. – генеральный директор ООО «Единая почтовая корпорация».

Работает в должности первого заместителя генерального директора ФГУП «Почта России» с 14 июля 2009 г.



став управленческой команды. Но эффективная команда тоже может кое-что сделать. С моей точки зрения, за последние полгода проделана очень большая работа, связанная с реанимацией системы управления предприятием. В настоящее время формируется новая команда, нацеленная на результативное и эффективное управление предприятием. К концу года процесс формирования завершится, Почта России войдет в нормальный режим работы.

– И в заключение: Денис Дмитриевич, могли бы вы кратко сформулировать свое видение компании – какой Почта России будет, скажем, через пять лет?

– Почта России сейчас находится на перепутье. Либо через пять лет она займет то место в обществе, которое почтовые службы занимают в большинстве развитых и развивающихся стран, либо она будет терять свою роль. Какой из этих двух вариантов будет реализован – посмотрим. Давайте вспомним, в 1990-х годах роль Почты в жизни страны была сведена к минимуму. Начиная с 2000-х годов ее значение все более и более возрастает. Надеюсь, что этот тренд будет продолжен, и роль Почты в жизни общества будет расти, потому что сейчас альтернативы Почте как институту в России нет.

Каждый третий почтальон рискует потерять работу



«Мир новостей», 13.10.2009

Законопроект, подготовленный Пенсионным фондом РФ, отправит на биржу труда более 34 тыс. почтальонов.

В России скоро не останется почтальонов. Это случится, если депутаты Госдумы РФ одобряют законопроект «О бюджете Пенсионного фонда Российской Федерации на 2010-й и пла-

новый период 2011–2012 годов», предусматривающий снижение тарифа на доставку пенсий и пособий с 1,35% до 0,94%. Снизятся тарифы – сократится финансирование отделений связи, уменьшится численность почтальонов и операторов, деревни и села останутся без газет, журналов.



Свежая пресса

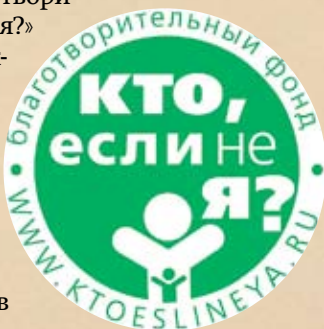
Обзор публикаций за месяц

ИЗВЕСТИЯ

«Известия», 08.10.2009

Почта России организует сбор пожертвований

Почта России совместно с благотворительным фондом «Кто, если не я?» запускает благотворительную акцию «Почтовая помощь». Принять участие в акции сможет любой желающий. Минимальный взнос составит 30 рублей, а цена почтового перевода не более 1,5% от суммы пожертвования. Деньги пойдут на дистанционное образование детей-сирот, детей-инвалидов и детей из многодетных семей.



«Российская газета», 26.10.2009

Почта России ставит на развитие

Несмотря на влияние мирового финансового кризиса, по итогам трех кварталов 2009 года Почта России демонстрирует положительный финансовый результат. Его удалось достичь за счет сокращения административных расходов, минимизации затрат на управленческий персонал, а также за счет коммерциализации Почты, развития и продвижения доходных услуг. Однако определенным «фактором риска» при планировании Почтой России мероприятий по своему развитию является существенная зависимость доходов не только от ситуации на рынке, но и от директивных решений, принимаемых на государственном уровне: более 50% своих доходов предприятие получает от оказания услуг, в той или иной мере регулируемых государством.

Погашен кредит «Дойче Банка» на 4,5 млрд рублей

интерфакс
INTERFAX

«Интерфакс», 01.11.2009

ФГУП «Почта России» погасило кредит ООО «Дойче Банк» в размере 4,5 млрд рублей. Заимствования были привлечены в 2006 году. Кредит выплачен полностью и в срок, говорится в сообщении. «Финансовая устойчивость Почты России растет, о чем свидетельствуют результаты трех кварталов 2009 года, – приводят в сообщении слова гендиректора ФГУП Александра Киселева. – Тем не менее предприятие нуждается в значительных инвестиционных вливаниях». «С учетом масштабности планов по модернизации инфраструктуры почтовой связи более чем вероятно, что практика привлечения Почтой заемных средств будет продолжена», – отметил он.



ИТАР-ТАСС, 01.10.2009

ФНРП заявляет о необходимости госинвестиций в Почту

Недофинансирование Почты России на протяжении нескольких лет затруднило реализацию ряда проектов, в том числе и социальных программ, заявил председатель Федерации независимых профсоюзов России (ФНПР) Михаил Шмаков. [...] Исходя из необходимости комплексных структурных преобразований в Почте России, ФНРП считает необходимым «непосредственное участие государства в масштабных инвестициях» в развитие почтовой службы.



Коммерсантъ

«Коммерсантъ», 07.10.2009

Почта сдает макулатуру

ФГУП просит разрешить возврат непроданных газет и журналов. Законопроект «Об основах госрегулирования торговой деятельности в РФ» не нравится не только продуктовым ретейлерам. Под его регулирование неожиданно попало ФГУП «Почта России». Его гендиректор Александр Киселев просит Госдуму внести поправки в законопроект, чтобы разрешить отделениям Почты возвращать издателям газет и журналов не проданные в срок печатные издания. В противном случае ФГУП грозят убытки 400 млн рублей в год.

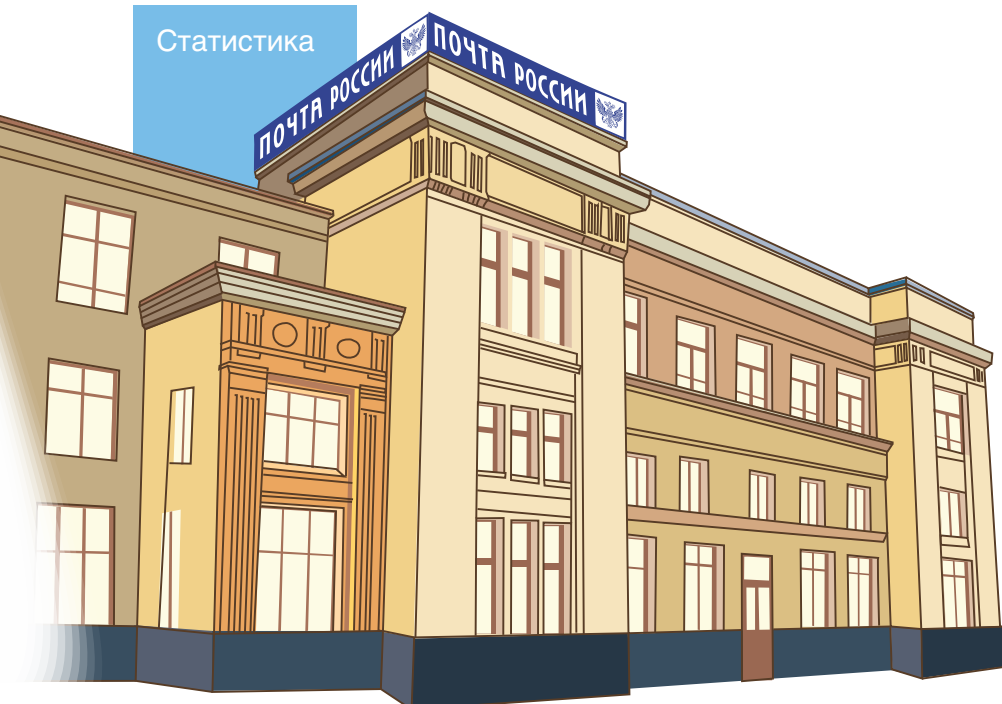
РБК daily

«РБК Daily», 27.10.2009

Почта задумалась о подписчиках

Реализация программы модернизации Почты России позволит снизить стоимость подписки, поделился мнением в разговоре с «РБК Daily» гендиректор Почты России Александр Киселев. По его словам, сложившаяся сегодня на этом рынке ситуация указывает на то, что всей системе подписки нужна коренная реформа. Провести реформы планируется в рамках программы модернизации Почты России. В частности, планируется оптимизировать логистику и автоматизировать технологию приема и обработки заказов. В итоге стоимость подписки должна снизиться.





ПОЧТОВЫЕ ОТДЕЛЕНИЯ*

У ФГУП «Почта России»
86 филиалов.

Общее количество объектов почтовой связи – **40 728**, в том числе **40 491** стационарное отделение почтовой связи (**10 932** расположены в городской местности и **29 559** – в сельской) и **237** передвижных отделений почтовой связи.

Кроме того, услуги почтовой связи оказывают **317** пунктов почтовой связи и **859** киосков.

**По отчетным данным на 06.11.2009 года*

Имущество Почты России в цифрах



17 900 единиц
автотранспорта используется
в ФГУП «Почта России»

386 автомобилей было
закуплено Почтой России
в этом году.



Более **148 320***
ящиков для приема
письменной
корреспонденции
по стране

**По отчетным данным
на 01.01.2009 года*

ТРАНСПОРТ*

559 почтовых вагонов
на балансе Почты
России

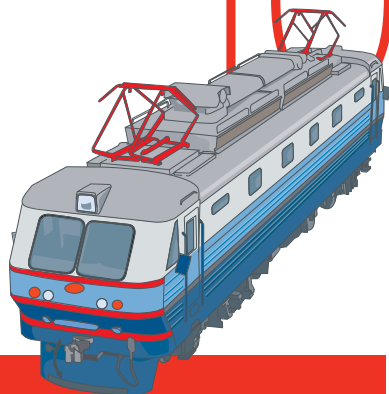


**По отчетным данным на начало 2009 года*

Маршруты*

МАГИСТРАЛЬНЫЕ

103 123



251



75% — доля
магистральных
перевозок почты
с использованием
железнодорожного
транспорта

ВНУТРИРЕГИОНАЛЬНЫЕ
МАРШРУТЫ

11 348



342

Для авиамаршрутов
внутри регионов Севера, Сибири
и Дальнего Востока используется
малая авиация



21 518 209

километров —
протяженность
внутрирегиональных
маршрутов

*По отчетным данным на начало 2009 года



Магистральное направление

**Ручная работа
не гарантирует качества**

Существующая система доставки почтовых отправлений не менялась с советских времен. От тех методов работы почтовые системы развитых стран начали отказываться давным-давно, однако российская почта, к сожалению, значительно отстала от мировых трендов. Вся сортировка почтовых отправлений до сих пор осуществляется вручную. Автоматизированная сортировка представлена лишь

текст
Александр Филатов
фото
Вячеслав Хабаров,
Евгений Лихацкий

несколькими сортировочными машинами на некоторых крупных почтамтах. При этом возраст машин не позволяет говорить о высоком качестве сортировки, и уж тем более о соответствии международным стандартам.

– Нужно также понимать, что процесс сортировки – это не только распределение почтовых отправлений по направлениям. Это же еще и сопроводительная документация, делать ее существующие машины неспособны. Получается, что основным видом сортировки почты

остается ручная сортировка со всеми ее недостатками, – говорит заместитель директора по производству филиала Автоматизированные сортировочные центры ФГУП «Почта России» Олег Навальный.

Основные недостатки – это медленная обработка потока отправлений и большая вероятность «почтовых курьезов». При ручной сортировке оператор в силу разных причин может, например, вместо Красноярска распределить посылку в Краснодар. А это значит, что прежде чем посылка дойдет до истинного



Ускорить доставку почтовых отправлений – одна из главнейших задач Почты России. Решить ее, а также ряд других должно формирование сети региональных автоматизированных сортировочных центров и модернизация существующих магистральных сортировочных центров в местах наибольшей концентрации почтовых потоков. Запуск Московского регионального автоматизированного сортировочного центра в Подольске – первый этап реализации этих планов. Журнал «Почта России» выяснил, что изменится в работе Почты с появлением высокотехнологичных терминалов и как это отразится на качестве услуг.

Олег Навальный, заместитель директора по производству филиала Автоматизированные сортировочные центры ФГУП «Почта России»

вела итальянская компания Eltag Datamat S.p.A. Мощности этого терминала позволяют обрабатывать 3 млн почтовых отправлений в день. Центр станет первым и главным сортировочным узлом Почты, обслуживая большую часть Центрального региона с населением около 26 млн жителей. В зону обслуживания будут входить: Москва, Московская, Тверская, Ивановская, Смоленская, Рязанская, Тульская, Владимирская, Калужская области. Для этих областей сортировочный центр будет осуществлять детальную сортировку на более чем 5200 отделениях. В результате сроки прохождения почты в перечисленных регионах будут сокращены до двух-трех дней.

– Центральный округ, где сейчас открывается Московский АСЦ, является основным

адресата, пройдет несколько недель, а то и месяц.

Создание сети региональных автоматизированных сортировочных центров благодаря автоматизации работы позволит исправить ситуацию. Планируется, что магистрально-сортировочная сеть будет состоять из высокомеханизированных и автоматизированных центров, где количество сортировок и время обработки будет сведено к минимуму.

Магистральная перевозка будет осуществляться между этими узлами наиболее скоростными видами транспорта: самолетами, скорыми поездами, большегрузными автомобилями. В районах со сложной географией им на помощь придут хотя и старые, но проверенные, надежные и экономически целесообразные виды почтового транспорта. В качестве первого шага реформирования всей системы сортировки и доставки определены

зоны обслуживания, в каждой из которых будет находиться сортировочный центр, распределяющий почтовые отправления на потоки детально, до отделения почтовой связи.

111 почтамтов в одном

Начало этому процессу уже положено – в ноябре будет запущен в эксплуатацию первый региональный автоматизированный сортировочный центр (АСЦ) в Подольске (Московская область). Его строительство



На Московском АСЦ в автоматизированном режиме будет полностью сортироваться пятая часть всей доставляемой российской почты



поставщиком почты. Здесь расположены крупные корпоративные клиенты, здесь проживает 18% всего населения страны. То есть на Московском АСЦ в автоматизированном режиме будет полностью сортироваться пятая часть всей доставляемой российской почты, – говорит Олег Навальный.

По сути, один Московский АСЦ заменит 111 почтамтов, которые находятся сейчас в зоне действия одного АСЦ, а также десять магистральных сортировочных центров, функции которых выполняют московские транспортные узлы – вокзалы и аэропорты.

Создание региональных автоматизированных сортировочных центров преследует ряд целей: совершенствование и развитие почтовой логистики, концентрация потоков почтовых отправлений, уменьшение количества сортировок, оптимизация технологических процессов, а также организация современной

почтовой инфраструктуры в зоне прямого обслуживания центров. Как результат – снижение издержек, сокращение времени обработки почтовых отправлений и ускорение прохождения почтовых отправлений.

До ввода в эксплуатацию Московского АСЦ в Центральном федеральном округе почтовые отправления подвергались ручной сортировке сначала в районных узлах почтовой связи, затем в областных и, наконец, в сортировочных центрах в самой Москве. Теперь же в районных и областных узлах почта будет лишь группироваться по контейнерам, после чего направляться в Московский АСЦ для сортировки.

В АСЦ для обработки и сортировки стандартных писем, крупногабаритных писем и посылок задействована отдельная машина. Почтовые отправления, не отвечающие требованиям машинной обработки, поступают на участки ручной сортировки.

После прохождения через сортировочные машины и зоны ручной сортировки почтовые отправления в зависимости от категории попадают в зону объединения, где формируются контейнеры, и затем они отправляются в места прямого контейнерного обмена и далее на почтамты, осуществляющие непосредственный обмен с отделениями почтовой связи.

Те почтовые отправления, которые пересылаются внутри Центрального федерального округа, сортируются на АСЦ: простые стандартные письма – до отделения связи, вся регистрируемая почта – до почтамта, а те, которые идут в другие федеральные округа, – по направлениям. В результате объединения потоков почты по направлениям будут обеспечены: оптимальная загрузка контейнеров и перевозящих их автомашин, сокращение времени обмена и трудозатрат, уменьшение потребности в автотранспорте и оптимизация

Используем самое лучшее

При строительстве сети АСЦ Почта России опирается на уже сложившийся мировой опыт. И итальянская компания Elsag Datamat S.p.A, и немецкая Siemens, которые строят АСЦ в Подольске и Санкт-Петербурге, являются мировыми лидерами по строительству и введению в эксплуатацию аналогичных центров по всему миру. Причем обе эти компании не только занимаются строительством самих центров, но и дают советы по их эксплуатации, по модернизации логистики почтовых отправок вплоть до оптимизации маршрутов и изменения принципов работы отделений связи.

– Получается, мы опираемся на опыт всех основных игроков, берем все самое лучшее при создании АСЦ в нашей стране. Обе компании, которые сейчас занимаются строительством и введением в эксплуатацию центров в Подольске и под Санкт-Петербургом, в свою очередь, использовали и опыт Германии, и США, и Греции, и многих других стран. При этом, конечно, в нашем случае учитывается местная специфика, в частности, обширная территория страны, – говорит Олег Навальный.

ФАКТ

маршрутов. Наконец, благодаря сокращению количества сортировочных участков будут высвобождены значительные производственные площади.

Вслед за центром в Подольске будет открыт второй региональный автоматизированный центр в Санкт-Петербурге, который строится компанией Siemens AG. Он будет охватывать весь Северо-Западный регион России. Мощность этого АСЦ составит до 1,5 млн в день обработанных писем, бандеролей, посылок и связанных с этим специальных почтовых услуг, как заказная почта, почтовые отправления с объявленной ценностью и газеты. В зону обслуживания АСЦ Северо-Западного региона будут входить Санкт-Петербург, Ленинградская, Псковская и Новгородская области. После

АСЦ в Санкт-Петербурге планируется открыть центры в Ростове-на-Дону, Екатеринбурге, Новосибирске.

– Концепция создания сети АСЦ еще окончательно не утверждена, но в первую очередь будут открываться АСЦ в крупных транспортных узлах и на территориях с наибольшим количеством населения и, соответственно, с наибольшим объемом пересылаемых почтовых отправлений, – указывает Олег Навальный.

В масштабах страны

Когда вся страна полностью покроется сетью АСЦ, система сортировки почтовых отправлений станет действовать по зональному принципу, и почтовые отправления, направляемые из одного региона в другой, будут обходить Москву и идти

напрямую. Всего предполагается создать 35 АСЦ. Условно они будут поделены на две группы. В первую попадут те АСЦ, в чью зону обслуживания входит несколько субъектов Российской Федерации по аналогии с подольским центром.

– Такая модель будет применяться в тех регионах, где отлажено транспортное сообщение и расстояние от одного областного центра до другого можно преодолеть в течение 12 часов на большегрузном автомобиле, – поясняет Олег Навальный.

Планируется создать 14 таких АСЦ с внешней зоной обслуживания. Они покроют порядка 45% территории России и станут сортировать 85% всех пересылаемых почтовых отправлений в стране.

Впрочем, в нашей огромной стране есть регионы, центры



которых весьма далеки друг от друга. В качестве примера здесь можно привести Приморский край, расстояние от столицы которого, Владивостока, до другого ближайшего краевого центра, Хабаровска, велико, и доставить почту в предельно короткие сроки не представляется возможным. В силу этого в Приморском крае появится собственный АСЦ, который будет обслуживать только этот регион. Такая же ситуация с Сахалином, Якутией и другими отдаленными регионами – всего 21 субъект Федерации.

– Создание 35 АСЦ – это лишь первый этап модернизации логистической сети Почты России. Как только мы закончим строительство этих АСЦ, тут же начнется процесс модерни-

зации сортировки внутри зон. То есть в городах с населением, например, более 300–400 тыс. человек могут быть созданы собственные АСЦ, – говорит Олег Навальный.

Все сортировочные центры построят в непосредственной близости от крупных транспортных узлов.

Изменение логистической системы требует создания автотранспортных подразделений, основной задачей которых станет осуществление магистральных автомобильных перевозок почтовых грузов. Обмен почты между сортировочными центрами, а также между ними и внутренними узлами почтовой связи будет осуществляться преимущественно через автотранспортное сообщение.



– Сейчас перед нами стоит важная задача – переоборудовать магистральные сортировочные центры для обеспечения возможности обмена с большегрузными автомобилями, – отмечает Олег Навальный.

До 1992 года на магистральных почтовых направлениях автомобильный транспорт не использовался вообще. Как правило, она доставлялась посредством железной дороги. Однако сейчас стало ясно, что необходимо развивать собственную сеть доставки автомобилем, так как это единственный способ выдержать мировые стандарты сроков доставки почты. Впрочем, и от ставших традиционными способов доставки почтовых отправлений – железной дорогой и самолетами – никто не отказывается. Сегодня для перевозки почты используется свыше 450 почтовых вагонов, около 17 тыс. машин, более 360 авиарейсов. Если письмо или посылка из Смоленска адресованы в Читу, логичнее, быстрее и экономически целесообразнее будет доставить их не автомобилем, а самолетом. Та же история и с железной дорогой. Порой бывает удобнее доставлять почту поездом, особенно когда населенные пункты, в которые направляется почта, расположены один за другим вдоль

ФАКТ

Первый Центр гибридной почты

Гибридная почта – новая комплексная услуга Почты России, предназначенная для государственных и коммерческих организаций, осуществляющих массовые адресные рассылки почтовой корреспонденции.

Центр гибридной почты в Московском АСЦ уже функционирует и предлагает своим клиентам следующие услуги:

- изготовление счетов-выписок, отчетов о движении денежных средств, выписок по кредитным картам и других документов для физических лиц (черно-белая печать с односторонней персонализацией, в том числе на фирменном бланке);
- изготовление информационных и рекламных материалов;
- конвертование и франкировка;
- сортировка, упаковка в короба, формирование отгрузочных мест;

■ передача на доставку.

Преимущества гибридной почты очевидны: кратчайшие сроки доставки корреспонденции; обеспечение высокой надежности передачи данных; гарантия конфиденциальности передачи персональных данных; возможность пересылки неограниченного объема информации; разумное соотношение цены и качества.

В апреле 2010 года будет введен в эксплуатацию второй Центр гибридной почты в г. Санкт-Петербурге (также на базе Автоматизированного сортировочного центра), а к концу следующего года подобные центры заработают в Екатеринбурге, Самаре и Краснодаре. Всего в соответствии с программой развития Почты России будут созданы 19 центров гибридной почты.



железной дороги. О том, что в рамках проводимой реформы внимание уделяется всем видам доставки, говорит и тот факт, что в рамках программы по модернизации инфраструктуры федеральной почтовой связи, предусматривающей мероприятия по обновлению и модернизации вагонного парка транспортно-сортировочной сети, Почта России только в этом году планирует приобрести 20 почтовых вагонов.

Оправданные средства

Конечно, финансовая выгода реорганизации почтовой инфраструктуры будет видна не сразу. По словам Олега Навального, реформа предусматривает полугодовой переходный период с момента начала работы АСЦ, во время которого будет работать как старая, так и новая система. Но когда новая автоматизированная



ФАКТ

Система индексов

В США число сортировочных центров составляет 375, при этом 200 из них являются высокоавтоматизированными. Аналогичная картина в странах Евросоюза, Китае, Японии, Канаде. В странах Евросоюза автоматизированные системы работают по принципу считывания почтовых кодов, нанесенных на письма специальным шрифтом. Коды наносятся на письмо машиной после распознавания адреса (в том числе индекса), и непосредственная сортировка производится в соответствии с данными метками. Индексы на письмах вводятся как раз для автоматической сортировки, и в нашей стране эта система была введена еще в 1960-е годы, но полностью автоматизировать процесс тогда не получилось. Сейчас индексы станут действительно необходимым элементом в сортировке, так как машина будет считывать именно их. И если их будут писать негра-

вильно, система не будет на 100% эффективной. Хотя на АСЦ есть функция сличения индекса и адреса посредством системы видеокодирования – это дополнительное время, и в этом случае скорость работы снижается.

В настоящее время все больше европейских почтовых служб используют в автоматических центрах сортировки почтовых отправок программное обеспечение, позволяющее оптически считывать адреса на конвертах более точно. В США сейчас происходит процесс повсеместного введения в эксплуатацию многострочных оптических считывателей, которые распознают этот адрес целиком, наносят штрих-код на конверт и сортируют их со скоростью более девяти штук в минуту. Процесс усовершенствования сортировочных систем – общемировая тенденция, в которой, безусловно, должна участвовать и Почта России.

система окончательно заменит ручной труд, все затраты окупятся с лихвой. АСЦ позволит Почте не только сократить транспортные издержки, например, или затраты на персонал, но и предоставлять новые услуги. Так, на базе Московского АСЦ будет действовать услуга «Гибридная почта». При использовании технологии гибридной почты информация, предназначен-

ной для перевозки и попадающей в почтовые ящики получателей значительно быстрее, чем при пересылке обычным способом. Дополнительным удобством для клиента является то, что он избавлен от необходимости самостоятельно печатать и конвертировать документы, предназначенные к рассылке. В центре гибридной почты это сделают за него, причем быстрее и дешевле.



Превращение Почты России в универсального оператора по оказанию услуг населению невозможно представить без успешной реализации проекта по оптимизации и комплексному переоборудованию отделений почтовой связи. Руководитель Департамента модернизации ОПС Дирекции филиальной сети Кирилл Бондарев сформулировал проблему обновления отделений почтовой связи в виде задачи, рассказал об оптимальных путях ее решения, достигнутых успехах и о том, что предстоит сделать в данном направлении в ближайшее время.

Модернизация отделений почтовой связи (ОПС)

Дано

В настоящее время сеть ФГУП «Почта России» насчитывает 40 573 ОПС, 15 500 из них находится непосредственно в хозяйственном ведении предприятия. Состояние сети сложно признать удовлетворительным: во многих отделениях ремонт не проводился 30-40 лет. Большинство объектов требуют серьезных финансовых вложений – чтобы привести в порядок инженерные сети и коммуникации. Решить эту проблему призван проект по реконструкции отделений почтовой связи, который был создан в 2004 году. В 2005-м в Почте России была принята концепция стандартов корпоративного стиля и началось обновление отделений почтовой связи в масштабах всей страны. Сегодня порядок проведения модернизации, требования к наружному и внутреннему оформлению и используемым строительным и отделочным материалам, порядок оснащения ОПС единообразной офисной мебелью и торговым оборудованием определяют Регламент, типовые положения и каталог «Оформление отделений почтовой связи». Первоначально планировалось ежеквартально переоборудовать 600 отделений, что позволило бы завершить модернизацию всей сети через 17–20 лет. В 2006–2007 годах ремонтировалось около 250 отделений в квартал, то есть 1000 отделений в год. Правда, при недостатке средств зачастую приходилось ограничиваться только переоборудованием клиентских залов. В 2008 году на фоне стагнации в Почте России работы по проекту были приостановлены. Тем не менее с начала реали-

зации проекта и по нынешний день переоборудовано 2700 ОПС.

Требуется

Основная цель проекта – формирование multifunctionальной высокоэффективной сети ОПС, отвечающей самым современным требованиям технологий предоставления услуг во всех сферах деятельности Почты России.

Решение

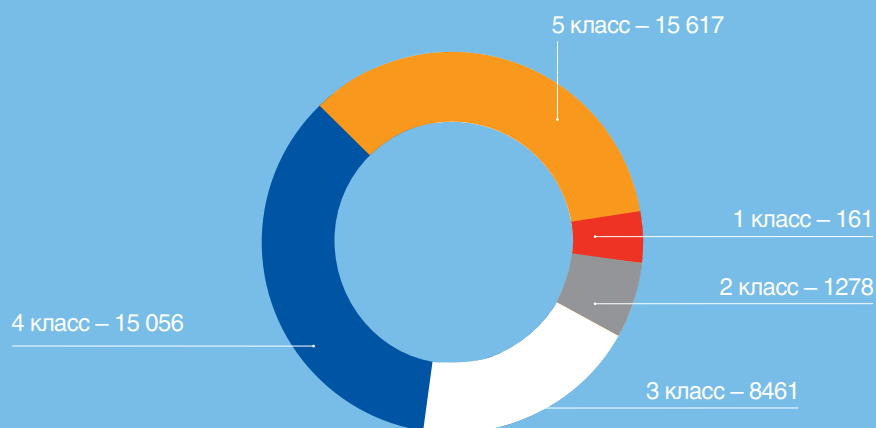
Действие 1: продолжить деятельность в рамках проекта. С середины 2009 года началась «вторая жизнь» проекта: до конца года предполагается модернизировать 140–160 отделений. Катализатором процесса стало внедрение нового фирменного стиля. Его концепцию разработало Международное агентство Fitch, которое специализируется на брендинге и формировании офисного пространства. Для достижения максимальной унификации отделений Почты России во всех регионах страны деятельность по ремонту и поставке специализированного почтового обо-

рудования централизована. Централизованная система обеспечения специализированным почтовым оборудованием разработана по принципу конструктора LEGO. Заказ точно формируется для каждого объекта. Оборудование устанавливается так, чтобы полностью заполнить рабочее пространство и обеспечить сотрудников и клиентов всем необходимым. Модернизация ОПС осуществляется в соответствии с тремя классами – БИЗНЕС, СТАНДАРТ и ЭКОНОМ, определяющими тип применяемых декоративных отделочных материалов, формат специальной почтовой мебели, торгового оборудования и элементов фирменного стиля. Выработан концептуальный подход к работе в рамках проекта – сдача объекта под ключ. ОПС переоборудуется полностью – от парадного входа для клиентов до внутренних рабочих помещений. Это позволит к ремонту на объекте возвращаться, как предусматривают строительные нормативы, не ранее, чем через пять лет. При этом функционирование ОПС будет происходить на качественно новом уровне, чего не происходило при традиционном текущем ремонте, который позволял лишь не допускать аварийных ситуаций и готовить объекты к зиме.

Действие 2: стать эффективнее и привлекательнее для клиентов. Исходя из того, что ОПС – multifunctionальное учреждение по предоставлению целого ряда услуг, планирование рабочего пространства операционного зала, с чего, по сути, и начинаются любые ремонтные работы, производится в со-



Классификация объектов почтовой связи* ФГУП «Почта России»



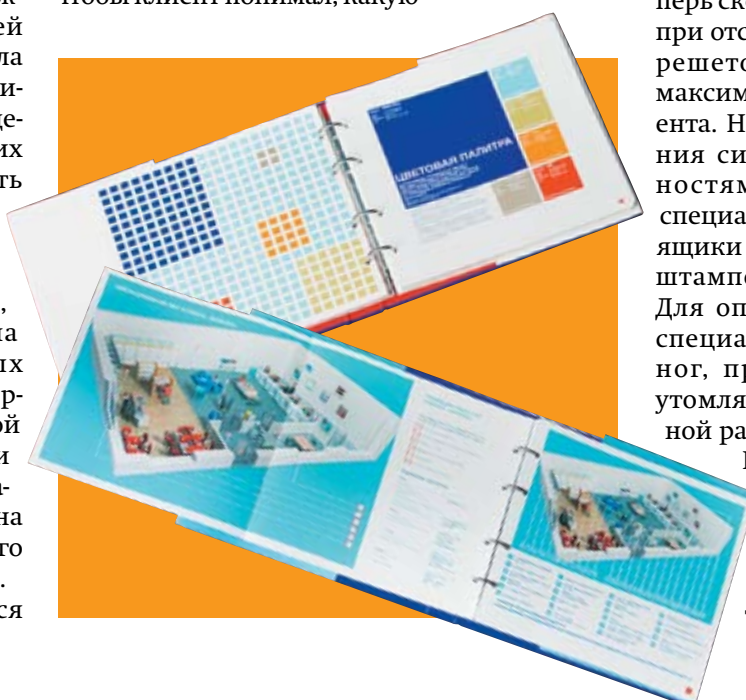
Итого: 40 573

* Оказывающих услуги почтовой связи

По состоянию на 01.11.2009

ответствии с новыми стандартами. Они заключаются в следующем. Максимально увеличивается площадь операционных залов. Например, «пилотное» отделение на Арбате с площадью операционного зала в 30 кв. м до переоборудования теперь располагает площадью в 140 кв. м. При этом максимально возможное пространство из общей площади операционного зала должно отводиться для клиентов. Площадь для размещения операционных рабочих мест не должна превышать 25% от общей площади операционного зала ОПС. В отделениях связи, там, где позволяют площади, выделяются отдельно зона профильных/финансовых услуг и зона розничной торговли с открытой выкладкой продукции. По возможности создается зона по обслуживанию юридических лиц и зона «24 часа» для непрерывного обслуживания посетителей. Свободно ориентироваться

в пространстве отделения связи клиенту помогает визуальное зонирование и навигационное оборудование. Навигационное оборудование (соответствующие информационные стенды, столбы и т. д.) индивидуально разработано для Почты России и предназначено для того, чтобы клиент понимал, какую



услугу он может получить и где в пространстве отделения связи ему ее предоставят. В зоне для клиентов появились специализированные столы для заполнения документов, за которыми можно работать как стоя, так и сидя (на специально отведенных местах размещается бланочная продукция). В специальном торговом оборудовании широко используются сменные элементы для всех видов товаров – крючки, полочки, настольные и напольные стойки для газет и других периодических изданий.

Действие 3: сделать ОПС комфортным местом для работы. Специализированная почтовая мебель, в отличие от используемой сегодня, отвечает требованиям эргономики и технологических процессов, обеспечивает сотрудникам ОПС максимально комфортные условия для работы. Для операторов изменения произошли в части эргономических нововведений и повышения безопасности. Разделительный барьер теперь сконструирован так, что при отсутствии перегородок, решеток, стекол оператор максимально удален от клиента. Не осталась без внимания система работы с ценностями: предусмотрены специальные металлические ящики для денег, ящики для штампов, именных вещей. Для операторов появилась специальная подставка для ног, призванная снижать утомляемость при длительной работе сидя.

В рабочем помещении все оборудование также является специализированным – от столов для почтальона до модулей

для штемпелевальных работ. Имеются «клетки сортировочные» всевозможных печатных форматов для сортировки корреспонденции, картотека для газет до востребования, шкафы специального формата для документов, сортировочные столы с поверхностью из нержавеющей стали.

Действие 4: осуществлять проект во всех регионах страны. Проект реализуется таким образом, что в работу вовлечены абсолютно все регионы. Важно внедрение новых стандартов одновременно во всех филиалах предприятия. Формирование адресной программы ОПС, планируемых к комплексному переоборудованию, произ-

водят филиалы на основании установленных критериев с последующим согласованием в аппарате управления предприятия.

Действие 5: привлечь дополнительные ресурсы для реализации проекта. Ряд отделений базируется на объектах муниципальной собственности. В данной ситуации логично привлечение к участию в модернизации ОПС местных властей. Как правило, данное сотрудничество реализуется на паритетных условиях: администрация муниципального образования обеспечивает ремонтные работы, Почта России предоставляет специализированное оборудование. В не-

которых регионах данный процесс реализуется очень успешно. Результат данного подхода зависит от эффективности взаимодействия руководства филиала и местной администрации. Лидером в этом направлении является Нижегородская область, где число отделений, отремонтированных с использованием

ОПЕРАЦИОННЫЙ ЗАЛ КЛАССА «БИЗНЕС»

- 1 Зона для операторов
- 2 Зона обслуживания юридических лиц
- 3 Зона 24 часа
- 4 Основная зона для клиентов
- 5 Зона ПКД
- 6 Зона розничной торговли

ОТДЕЛОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Полы:	
Зона 24 часа	керамогранит
Зона для клиентов	
Зона розничной торговли	
Зона ПКД	
Зона обслуживания юридических лиц	
Зона для операторов	коммерческий или
Рабочие помещения (бэк-офис)	полукommerческий
	линолеум
Стены:	
Операционный зал	панели на основе
Внутренние рабочие помещения	гипсокартона
	с виниловым
	покрытием
Потолки:	
Операционный зал	подвесная
Внутренние рабочие помещения	каркасная система
	с декоративными
	панелями
	(панели с четвертью)
Двери:	
Уличные	стекло, пластик,
Межкомнатные	металл
	пластик, дерево
	цвет – белый

Более подробная информация о декоративных отделочных материалах содержится в типовом техническом задании на производство ремонтных работ в ОПС.

ОПЕРАЦИОННЫЙ ЗАЛ КЛАССА «БИЗНЕС»



привлеченных средств областного бюджета, перевалило за 100.

Результат

Количество услуг, предоставляемых Почтой России, существенно выросло, как результат, неуклонно увеличивается и приток клиентов. Комплексное переоборудование ОПС объективно дает возможность увеличить их проходимость в результате оптимизации внутреннего пространства. Повышается эффективность работы операторов. В результате можно рассчитывать на совокупный прирост доходов в переоборудованных ОПС по отношению к непереоборудованным в размере 15–20%.

Уже сейчас на Почте можно оплатить коммунальные услуги, сделать перевод, купить товары народного потребления, заплатить за сотовую связь, приобрести периодические издания, получить или погасить кредит и т. д. Многофункциональные ОПС становятся объективной реальностью.

Прогноз

В 2010 году планируется переоборудовать 450–500 ОПС, в дальнейшем есть планы выйти на темпы, которые были достигнуты в 2006–2007 годах (1000 ОПС в год). Временные рамки завершения проекта не являются фиксированными, поскольку сроки напрямую зависят от объемов финансирования. В ближайшие несколько лет модернизированные ОПС будут стопроцентным отражением того, что предполагает брендбук ФГУП «Почта России». Резонно ожидать, что в результате повысится качество предоставляемых услуг, что приведет к увеличению спроса на традиционные и новые услуги Почты России. Предполагается рост доходов от реализации услуг населению на 15–20%. Другой стороной переоборудования ОПС станет формирование у клиентов понятия бренда «Почта России» и укрепление положительного имиджа предприятия у населения.

БИЗНЕС или ЭКОНОМ?

Переоборудованию по классу БИЗНЕС подлежат все отделения 1-го класса, а также ОПС 2-го класса в городах с населением более 500 тыс. человек, имеющие площадь операционного зала более 100 кв. м. Переоборудованию по классу СТАНДАРТ подвергнутся остальные ОПС 2-го класса, а также ОПС 3-го класса. Переоборудованию в соответствии с классом ЭКОНОМ подлежат ОПС 4-го и 5-го классов.

Класс БИЗНЕС – это высший формат, класс СТАНДАРТ – массовый формат, а класс ЭКОНОМ предназначен для сельских и удаленных отделений связи. Разница между классами проявляется в площади отделений, в материалах для отделки, предметах интерьера. При этом оборудование в данных классах по функциональным возможностям одинаково.

СПРАВКА

Классификация объектов почтовой связи* ФГУП «Почта России» по округам

ФО	Всего	1 класс	2 класс	3 класс	4 класс	5 класс
Дальневосточный федеральный округ	2096	10	45	481	874	686
Приволжский федеральный округ	8998	28	256	1644	2933	4137
Северо-Западный федеральный округ	4032	24	124	879	1042	1963
Сибирский федеральный округ	5955	26	174	1298	2701	1756
Уральский федеральный округ	2899	13	145	715	1262	764
Центральный федеральный округ	10 769	37	339	2160	2919	5314
Южный федеральный округ	5817	23	195	1284	3325	990
ИТОГО	40 566	161	1278	8461	15 056	15 610
ГЦМП	7	0	0	0	0	7
ИТОГО	40 573	161	1278	8461	15 056	15 617

* Оказывающих услуги почтовой связи

По состоянию на 01.11.2009

Обновить и автоматизировать

Модернизация почтовых отделений – постоянная забота почтовых служб разных стран мира. На нее тратится значительная часть бюджета почтовых операторов, и это закономерно, ведь необходимость удовлетворять потребности клиентов и конкурировать с другими операторами почтового рынка сегодня становится все насущнее.

Последние два года в Индии проходит масштабное обновление почтовых отделений в рамках проекта Project Agrow. Его цель – с помощью модернизации и расширения спектра услуг значительно увеличить посещаемость почтовых отделений, привлечь новых клиентов. Для этого в стране открываются новые и переоборудуются старые почтамты, в них устанавливается новое оборудование – например, многофункциональные компьютеризированные прилавки. Оно позволяет быстрее обрабатывать обращения клиентов за паспортами, продавать электронные билеты, золотые монеты, страховые полисы и предоставлять финансовые услуги, и все это по системе «одного окна». Модернизация каждого почтового отделения обходится Почтовому департаменту Индии в 8 миллионов рупий.

Крупный проект по модернизации почтовых отделений в настоящее время осуществляется и в Армении. Местный почтовый оператор – HayPost CJSC – работает над этим проектом совместно с голландским инвестиционным фондом HayPost Trust Management B.V. В рамках этого проекта к 2010 году будут модернизированы все 900 почтовых отделений страны. Компания вкладывает в него 12 млн долларов за пять лет. Эти инвестиции



помогут компании повысить производительность, качество услуг и развиваться в игрока международного почтового рынка. Что касается почтовых отделений, то полная реконструкция ждет практически все, особенно те, что расположены в сельских районах страны. Они станут комфортабельными торговыми точками, где клиент сможет получить необходимую помощь и качественные услуги, линейка которых будет значительно расширена. Теперь почтовые отделения Армении ассоциируются не только с письмами, посылками и открытками, но и с электронными услугами, рекламными рассылками для бизнес-клиентов и т. д.

Почта Канады также осуществляет программу модернизации почтовых отделений, начатую в 2007 году. Инвестиции на эту модернизацию составляют 1,7 млрд канадских долларов. Эти деньги за пять лет будут потрачены на обновление оборудования, которое сами почтовики в шутку зовут антикварным – многое устарело еще 20 лет назад. Это будет как сортировочное оборудование, так и новое программное обеспечение и компьютеры для почты. Кроме того, отмена многих почтовых маршрутов доставки

писем заставит жителей страны самостоятельно забирать свою корреспонденцию из почтовых отделений, многие из которых будут подвергнуты ремонту и оборудованы новой мебелью. Так, по мнению почтовых властей, можно будет несколько снизить недовольство клиентов, значительно проигравших в удобстве из-за нововведений. Британская почтовая служба Royal Mail только что объявила, что инвестирует еще 120 млн фунтов стерлингов в свою модернизацию. Часть этих средств пойдет на обновление и ремонт почтовых отделений, а также на новое оборудование для них. В рамках программы будет закуплено 9 тыс. портативных приборов отслеживания почтовых отправок, они добавятся к 27 тыс., уже поступившим в распоряжение почтovieков. Кроме того, в отделения будет поставлено 2400 электрических тележек, которые позволят облегчить работу почтовых служащих, – теперь им не придется переносить корреспонденцию переносить вручную.



Post Expo 2009

Делегация во главе с генеральным директором Почты России Александром Киселевым представляла российского федерального почтового оператора на проходившей в г. Ганновере (Германия) XIII Международной выставке-форуме Post Expo 2009. Российские почтовики посетили выставку новейшего оборудования и технологий почтовой отрасли, участвовали в обсуждении вопросов обеспечения эффективной эксплуатации сети почтовой связи, использования современных технологий в условиях глобального экономического спада и автоматизации производственных процессов в рамках Всемирного почтового бизнес-форума.



кие средства автоматизации» победила компания Siemens Mobility, представившая на суд жюри свой Visicon Singulator, который использует продвинутые технологии для разделения почтовых отправлений при сортировке. Почтовая служба США – USPS – получила награду за достижения в защите окружающей среды. В 2009 году она внедрила несколько важнейших экологических инициатив, в том числе программу переработки почтовых отправлений Post Office Box Lobby. Эта программа действует сегодня в 16 тыс. почтовых отделений страны. Она позволяет клиентам, арендующим абонентские почтовые ящики, открыть свою корреспонденцию у стойки в почтовом отделении и решить, какие из писем они хотят унести с собой, а какие оставить прямо здесь для пере-

Выставка, инновации, награды

Международная выставка Post Expo 2009 – одно из важнейших событий мировой почтовой отрасли. В этом году в Ганновер (Германия) приехали более 170 экспонентов, среди них такие компании, как Toshiba, Siemens, Pony Express, Hannover Airport, Elsag Datamat S.p.A., Deutsche Bank AG и ряд национальных почтовых операторов. Многие привезли сюда совершенно новые, еще никем не виданные продукты и технологии. В рамках мероприятия

проходили одновременно две выставки: Post Expo и Courier & Parcel Logistics Expo, поэтому здесь встречались и обсуждали насущные проблемы не только почтовики, но и специалисты курьерских и логистических компаний. За три дня работы выставки ее посетили более 4 тыс. человек.

В рамках Post Expo 2009 прошла первая в истории церемония награждения Postal Technology International Awards. Церемонией руководил Тони Робинсон, генеральный директор UKIP Media & Events и основатель Post Expo. В категории «Техничес-

текст
Мария Мацковская



создали инновационный сканер SecureScan, который позволяет компаниям, занимающимся почтовой доставкой, выполнять сразу две, часто противоречивые цели: сокращение капитальных вложений и сохранение конкурентоспособности. Компания Crisplant получила награду, за которую боролись многие претенденты, – «Поставщик года». Получая ее, Манфред Шмидт, управляющий директор компании, отметил: «Наш новый «зеленый» сортировщик завоевал огромную популярность среди почтовых служб, и мы надеемся, что награда еще больше повысит эту популярность». Генеральный директор Poste Italiane Массимо Сарми опоздал к началу церемонии, однако он успел получить награду, присужденную Почте Италии, – «Лучший провайдер услуг года». Poste Italiane заслужила эту награду благодаря инновационной политике и способности

работки. Кроме того, в этом году компания ввела в строй 1900 экологически «дружественных» автомобилей. Автопарк компании теперь состоит из 43 тыс. автомобилей, действующих на альтернативном топливе.

В категории «Инновации в области транспорта/логистики» компания Iveco получила награду за свою телематическую систему Blue & Me Fleet для управления парком грузовиков. На церемонии награждения было отмечено, что особенно важна способность системы сокращать эксплуатационные расходы на автомобили и повышать рентабельность использования транспортных средств и производительность труда водителей.

В категории «Инновация в области доставки» награду разделили компании First Ondemand и Netdespatch. Совместно они

В рамках мероприятия проходили одновременно две выставки: Post Expo и Courier & Parcel Logistics Expo

Александр Киселев с коллегами на стенде Почты Германии



расти, несмотря на падение объемов почтовых отправок. Получая награду, Массимо Сарми отметил: «Мы заслужили эту высокую награду, потому что мы и правда настоящие новаторы. В сегодняшней почтовой индустрии новаторство – ключ к успеху. Это часть нашей ежедневной работы – мы стараемся инновационно подходить к любой процедуре, не только разрабатывая новые продукты и решения, но и думая, и действуя по-новому».

Форум, участники, решения

В рамках Post Expo 2009 прошел Всемирный почтовый бизнес-форум, организованный Всемирным почтовым союзом (ВПС). Открыл его генеральный директор Международного бюро ВПС Эдуард Дайан. В своем выступлении он отметил, что нынешний год особенно сложен как для почтового сектора, так и для всей мировой экономики в целом. «Столкновение трех сил – экономики, технологий и экологии – вот как можно охарактеризовать текущую ситуацию. В подобных обстоятельствах почтовый сектор еще не работал, – отметил он. – В первую очередь, это глобальная рецессия, которая характеризуется снижением объемов почтовых отправок – как традиционных, так и в области экспресс-доставки. На работу почтовых служб влияет изменение климата, и большинство из них уже включилось в борьбу с его последствиями. И, наконец, это цифровые решения, которые радикально изменили поведение потребителей всего мира и оказывают сильнейшее воздействие на почтовый бизнес». Влиянию на рынок почтовых отправок продолжающегося перехода на цифровые средства связи г-н Дайан уделил особое

внимание. В этом году впервые было отмечено падение и глобальных экспресс-перевозок. Однако почтовые службы могут извлечь из новых технологий и преимущества. Например, многие почтовые операторы отмечают рост в области доставки посылок и финансовых услуг – благодаря развитию интернет-коммерции. Ведь многие потребители вновь стали пользоваться для доставки своих покупок услугами почты, отказавшись от более дорогих курьерских служб.

«Экономическая рецессия предоставляет беспрецедентную возможность для появления новых лидеров рынка, – отмечает г-н Дайан. – Но может ли в сегодняшних условиях выжить традиционная модель почтовых услуг? Каково влияние новых глобальных сил на универсальные поч-

товые услуги? Как в дальнейшем повлияет поведение клиентов на почтовые службы?» По мнению генерального директора ВПС, на эти и другие вопросы должен был ответить Всемирный почтовый бизнес-форум и Post Expo 2009, где участники получили возможность обсудить перемены, постигшие почтовый сектор экономики, вероятные решения проблем и свою дальнейшую работу.

Вторым спикером Всемирного почтового бизнес-форума стал генеральный директор Deutsche Post DHL Франк Аппель, который отметил, что, несмотря на падение объемов писем, наблюдается рост в сегменте посылок и финансовых услуг. Г-н Аппель особое внимание уделил социальной ответственности почтовых служб. Он отметил, что она является основным элементом

По следам «Почтовой Тройки – 2009»

В рамках Post Expo 2009 состоялась встреча генерального директора Международного бюро ВПС Эдуарда Дайана и генерального директора ФГУП «Почта России» Александра Киселева, где обсуждался ряд вопросов, относящихся к открытию в Москве Бюро регионального координатора Всемирного почтового союза по странам Европы и СНГ, а также к созданию Регионального технического центра поддержки международных финансовых служб. Переговоры глав ВПС и Почты России ознаменовали собой очередной шаг на пути реализации договоренностей, достигнутых в июле 2009 года в г. Санкт-Петербурге на IX Международном форуме-выставке «Почтовая

Тройка – 2009», в рамках которого был подписан меморандум о взаимопонимании между Международным бюро ВПС и российским федеральным почтовым оператором.

Для справки: создаваемый в России Региональный технический центр поддержки международных финансовых служб будет оказывать операционное и техническое содействие назначенным операторам стран – членов ВПС, расположенных в регионах Восточной Европы и Северной Азии. В частности, он будет снабжать операторов прикладными программами и платформами международной финансовой системы ВПС.

КСТАТИ



Александр Киселев и Эдуард Дайан ставят штамп на баннер Seal the Deal

стратегии компании Deutsche Post DHL, которая намерена и в дальнейшем оставаться ведущим провайдером почтовых и логистических услуг в Германии и мире.

В ходе Всемирного почтового бизнес-форума прошел Форум генеральных директоров, список выступающих на котором впечатлил бы любого. Руководители крупнейших почтовых служб мира рассказали слушателям, как их компании реагируют на проблемы и как стараются их решить.

Массимо Сарми, генеральный директор Poste Italiane, рассказал об инновационном опыте: «Poste Italiane сделала первые шаги в телекоммуникационный сектор как оператор мобильной виртуальной сети. Не только чтобы попробовать себя в новом виде бизнеса, но и с тем, чтобы обновить портфель своих услуг. В результате клиенты получили новый канал доступа к нашим услугам, например, к оплате счетов и микроплатежам».

Генеральный директор India

Post Радика Дорайсвами описала перемены, которые происходят в крупнейшей сети почтовых отделений. Среди них – обновление продуктовой линейки, услуг и процессов, сосредоточенность на качестве услуг для клиентов и обучение персонала.

Клод Бегле, генеральный директор Swiss Post, поделился стратегическими целями. «Мы хотим работать как швейцарские часы на регулируемом традиционном внутреннем рынке и одновременно развиваться со скоростью Google в нерегулируемых новостных сегментах», – заявил он.

В завершение форума лидеры почтовых администраций Франции, Германии, Греции, Италии, Индии, генеральный директор Почты России Александр Киселев и представители регионального союза PostEurope присоединились к генеральному директору ВПС Эдуарду Дайану в торжественном мероприятии. Они написали свои имена на восьмиметровом баннере Seal the Deal.

Seal the Deal – кампания по защите окружающей среды, созданная под эгидой ООН. Имя руководителя национального почтового оператора на баннере акции – это своеобразное подтверждение заинтересованности страны в решении проблем, связанных с изменением климата. Seal the Deal направлена на мобилизацию миллионов людей, предприятий, сообществ, концернов и других организаций, которые хотят заключить новый международный договор о сокращении парникового эффекта во время Конференции по изменению климата, которая будет проходить в декабре в Копенгагене. Баннер Seal the Deal будет передан на Конференцию ООН с целью довести до лидеров мировых держав послание о заключении честного и действенного соглашения. Кроме того, ВПС представит к декабрю результаты исследования вредных выбросов, производимых почтовыми организациями мира, для обсуждения этой проблемы главами государств – участников Конференции.

Эдуард Дайан, генеральный директор Международного бюро Всемирного почтового союза



Экономическая рецессия предоставляет беспрецедентную возможность для появления новых лидеров рынка

Для кого-то ночь длиной в полтора месяца – северная экзотика, а для жителей города-героя Мурманска – всего лишь климатическая особенность, не нарушающая привычного течения жизни. Самый крупный город мира за полярным кругом расположен в 50 километрах от Северного Ледовитого океана и в 1967 километрах от Москвы. Это единственный крупный незамерзающий порт на европейском севере России. Ворота в Арктику и надежный пункт связи России с Западом, Европой и Америкой. Почтовая связь обеспечивается в Заполярье круглогодично, независимо от наступления полярной ночи или других экстремальных условий. А Мурманский почтамт в этом году отметил свое 70-летие. Но несмотря на столь солидную дату, здесь работает много молодых, энергичных и успешных людей. О том, легко ли строить карьеру в трудных климатических условиях, мы беседуем с руководителем отдела организации эксплуатации сети почтовой связи УФПС Мурманской области Ириной Смирновой.

Заполярная карьера



Трудно поверить, что у этой девушки за плечами уже 20 лет трудового стажа. Оказывается, Ирина пришла работать на Почту сразу со школьной скамьи. Сознательно. Начав с должности почтальона по доставке телеграмм, сегодня Ирина Петровна – кандидат в оперативный резерв руководящих кадров на должность заместителя директора филиала.

– Вы очень рано пришли в профессию. Это был ваш самостоятельный выбор?

– Да. Я влюбилась в Почту в 12 лет. Это произошло, когда мама поручила мне отправить посылку брату в армию, и я впервые пришла в отделение почтовой связи. В тот момент других посетителей не было, поэтому все свое внимание работники уделили мне: помогли правильно посылку обшить, объяснили, как бланк верно заполнить. Именно тогда у меня появилось желание работать на Почте. Окончив школу, я стала почтальоном. Двух месяцев работы хватило, чтобы убедиться в правильности выбора профессии. Мне нравилось общение с людьми, возможность быть нужной и приносить окружающим радость. Поэтому поступила в профтехучилище на специальность «почтовая связь». Получив диплом с отличием, устроилась на должность оператора связи 3-го класса. Повысила квалификацию и стала оператором 2-го класса, затем 1-го класса.

– Наверное, многому пришлось научиться, прежде чем вы достигли профессионального успеха? С какими трудностями сталкивались?

– На почте никогда не было легко работать. Сотрудникам необходимо быть вниматель-

ными в течение всего рабочего дня, соблюдать правила и инструкции, одновременно быть приветливым с клиентом, находить со всеми общий язык, объяснять «почтовые» нюансы и, конечно же, соблюдать все требования. Мне это удавалось. Помогали мне в работе и советы старших коллег, к которым я всегда прислушивалась. В то же время хотелось узнать боль-

ше о работе, расти по служебной лестнице. Продолжила обучение в Архангельском электротехникуме связи.

Работу я совмещала с учебой, было интересно применять полученные знания на практике. Нарбатываемый опыт помогал плавно продвигаться по служебной лестнице. Три года проработала заместителем начальника ОПС. А когда мне предложили должность инженера почтовой связи в управлении связи, то пришлось осваивать не только новые почтовые технологии, но и некоторые коммерческие (например, изучать различные виды страхования, экспресс-доставку).

Вместе с дипломом специалиста по государственному и муниципальному управлению (по окончании учебы в Мурманском филиале Санкт-Петербургского института управления и экономики) я приобрела дополнительные деловые качества: умение вести конструктивный диалог, разрешать спорные вопросы, находить необходимую информацию, вносить

СПРАВКА

■ В состав УФПС Мурманской области входят три почтамта – Апатитский, Кольский и Мурманский. Услугами почтовой связи можно воспользоваться в 152 отделениях почтовой связи в городах, поселках, а также удаленных, труднодоступных населенных пунктах Кольского Заполярья.

■ В Мурманске услуги почтовой связи оказывают 34 почтовых отделения и два дополнительных пункта по приему платежей.

■ Региональные отделения почтовой связи оказывают северянам более 42 видов услуг традиционных, почтово-банковских и инфокоммуникационных.



новаторские предложения, принимать решения в сложных ситуациях. Приобретенные навыки не только помогли в работе, но и существенно облегчили ее.

– А что помогает справиться с особенностями работы в условиях Крайнего Севера?

– Конечно, самая существенная особенность работы почтовой связи в Мурманской области – это сложный климат. Почти вся территория области лежит за Северным полярным кругом на Кольском полуострове. Суровые, длинные, снежные зимы, полярная ночь и резкая смена температур создают массу неприятностей. С этим нам приходится считаться. Требуется внимательное отношение к составлению логистических схем, своевременная их корректировка.

Несколько почтовых отделений расположены в труднодоступных районах, куда не добраться автотранспортом, а только самолетом или кораблем. Сами понимаете, что без помощи муниципалитетов или регионального правительства нам здесь не обойтись. В этом году мы достигли взаимопонимания с властями и подписали соглашение о региональной помощи в доставке пенсий и почтовых отправлений в труднодоступные населенные пункты. Здесь опять же пригодились деловые качества. Но главное – это умение общаться с людьми.

Работать в почтовой связи действительно непросто: надо не только постоянно повышать квалификацию, но и уметь виртуозно разрешать даже самые сложные, конфликтные ситуации. И неважно, находится ли отделение почтовой связи в городе или в далеком таежном поселке, всегда приятно, когда клиенты



благодарят за помощь и уходят от нас с улыбкой. Наши посетители – люди разного возраста и статуса. Каждый человек со своим характером. Самое яркое впечатление оставили в моей памяти молодожены, которые решили разбавить традиционную поездку по достопримечательностям города посещением почты. Счаст-

ливые новобрачные заехали в отделение почтовой связи, где я тогда работала оператором, для того, чтобы отправить друг другу любовное письмо с признаниями. Вот скажите, вам бы пришло такое в голову? Вот это был действительно счастливый и романтический день для всех: и для молодых, и для работников отделения, и для посетителей.

– А теперь что входит в круг ваших обязанностей? Какие задачи решаете сегодня?

– Сейчас я занимаюсь сетью отделений почтовой связи, рациональной организацией их работы, обеспечением своевременного приема, обработки, доставки почтовых отправлений и переводов. Приходится решать много задач: корректировать режимы работы отделений почтовой связи, не создавая неудобств ни для населения и организаций, ни для работников отделений; организовывать безопасную работу обменных

Исторические факты

■ С 15 апреля 1704 года по указу Петра I началась регулярная почтовая гоньба от Архангельска через Кольский острог до «дацкого рубежа». Для организации почты на Кольский полуостров отправился капитан Никита Басаргин. Под его руководством было устроено 64 стана на пути в 1124 версты. На каждом стане находилось по два стрелца Кольских полков.

■ 1 января 1927 года был издан первый приказ об организации Мурманской окружной конторы связи.

■ На основании постановления СНК СССР от 28 апреля 1933 года приступили к строительству Дома связи – самого первого трехэтажного здания общим объемом в 15 тысяч кубических метров. В 1939 году Дом связи на ул. Ленинградской вступил в строй, в нем располагались не только телеграфная и телефонная службы, радиоцентр, областное управление связи, но и Мурманский почтамт.

пунктов; обеспечивать выдачу клиентам международных посылок, подлежащих таможенному досмотру, и другие.

– У вас есть «фирменные» методы работы, которые вы считаете наиболее эффективными?

– Дважды в год мы проводим специальные тематические семинары, на которые приглашаются начальники и операторы отделений почтовой связи. Прорабатываем ситуации, с которыми ежедневно сталкиваются почтовики. Меня особенно радует, когда на семинарах удается «разговорить» коллег, вместе найти пути решения сложных вопросов. Там же специалисты из управления рассказывают о нововведениях, о планах на будущее, ведут открытый диалог с работниками отделений. Я уверена, что обратная связь с коллегами – залог эффективной работы нашего филиала.

– То есть «кадры решают все»?

– Абсолютно верно. Работать с умными, целеустремленными людьми, которые видят конечную цель своей работы, знают, чего хотят достичь, всегда интересно. Таких много в нашем управлении. В то же время тяжело работать со специалистами,

которые не учитывают требования и правила, применяемые в нашей отрасли, поэтому конечный результат не приносит плодов. Такие тоже есть, это случайные люди в почтовой связи, которые не задерживаются надолго. В УФПС Мурманской области пришло много молодежи и, к счастью, они нас не разочаровывают, а, наоборот, вносят свои конструктивные, иногда даже креативные идеи по совершенствованию почтовой связи.

– Какие качества, на ваш взгляд, могут помочь молодым людям в продвижении по служебной лестнице?

– Я считаю, что секрет успешной карьеры заключается в настойчивом стремлении узнать свое дело как можно лучше. Начиная с самых низов, не останавливаясь на достигнутом, постоянно повышать свой профессиональный и образовательный уровень, достигая вершин. Грамотность, ответственность, всестороннее изучение поставленных задач, своевременность, справедливость, уважение коллег, постоянное самообразование – вот главные составляющие успешной карьеры в любой области и мои принципы в работе. Я всегда ими руководствуюсь

Факты

■ Мурманская область расположена на северо-западе европейской части России, ее площадь составляет 144,9 тыс. кв. км. Наибольшая протяженность с запада на восток – около 550 км, с севера на юг – 400 км. Почти вся территория области лежит за Северным полярным кругом, на Кольском полуострове. На юго-западе область граничит с Республикой Карелией, а на западе – с Норвегией и Финляндией.

■ На территории Мурманской области две физико-географические зоны: тундра и тайга. Тундровая зона идет вдоль Мурманского берега, огибает полуостров с востока и «сходит на нет» в районе населенного пункта Чаваньга. Вся остальная территория – зона тайги или лесотундры.

■ Численность населения Мурманской области – 840,1 тыс. чел.

■ Полярный день в Мурманске длится с 23 мая до 21 июля, а темнота полярной ночи – со 2 декабря по 11 января.

и стараюсь быть справедливым руководителем. Конечно, существует множество нерешенных задач, которые требуют особого подхода и тщательного планирования. Но я верю, что у Почты России большие перспективы, и надеюсь принять участие в их реализации.

Благодарим за помощь в подготовке материала пресс-службу УФПС Мурманской области



Бизнес-гуру Мэттью Кирнэн прогнозирует, что вскоре компании станут меньше времени тратить на контроль и управление активами и гораздо больше – на изобретение совершенно новых способов получения прибыли. Low Cost Leadership – лидерство за счет снижения издержек – один из таких способов. Понятие на российском деловом сленге, подсократившись, приобрело очевидный «обратный смысл» – будто бы соревнование разворачивается за наибольшие издержки. Однако если вы слышите словосочетание «лидерство по издержкам», имейте в виду – говорят именно о Low Cost Leadership.



Уровень снижения издержек становится главным действующим фактором, определяющим успешность бизнеса.

Лидерство без издержек

Сокращение издержек

текст
Юрий Санберг

Стратегия Low Cost Leadership (в литературе можно встретить и тождественное Low Cost Price Leadership) основана на точном расчете ценовых и управленческих решений, которые создают баланс между возможностью максимизировать свою прибыль и неопределенностью будущего, связанного с риском приспособить новую цену к изменяющимся условиям рынка.

Цель – доминирование или увеличение рыночной доли – достигается путем сокращения издержек, связанных с производством товаров или услуг. Под издержками здесь и далее

подразумеваются как издержки внешние – плата за ресурсы поставщикам, так и внутренние – неоплаченные издержки на собственный, самостоятельно используемый ресурс.

Отметим, что отказ от непрофильных активов или простое сокращение персонала хотя и повышает эффективность предприятия, но ни в коей мере не может подменить собой систему управления издержками.

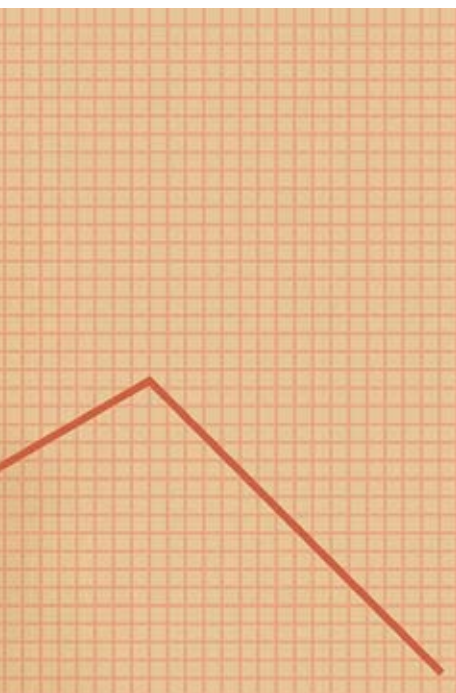
Издержки становятся главным действующим фактором, определяющим успешность бизнеса. Победа на рыночном фронте достигается подтягиванием обычно отстающих «тылов». Компании стараются распутать сложную структуру издержек,

связанных с ключевыми бизнес-процессами, делают их прозрачными и поддающимися учету.

Традиционно в экономической науке выделяют два основных типа Low Cost Leadership:

1. Компании с существенно более низкими затратами, чем у конкурентного окружения (low-cost firm price leadership).

2. Компании, занимающие доминирующее положение на рынке, но отличающиеся от последователей по уровню затрат незначительно (dominant-firm price leadership). Являясь ценовым лидером в конкурентном окружении (competitive fringe), компания занимает положение, которое принято характеризовать как промежуточное



между монополией и олигополией – снижая цену, она не заинтересована в избавлении от конкурентов.

Можно встретить описание еще одного типа, связанного с точным расчетом и совершенным умением предвидеть изменения рыночной конъюнктуры, – барометрическое ценовое лидерство (Barometric Price Leadership). Как стрелка барометра, указывающая на «ясно» или «буря», предприятие искусно лавирует, и на его ценовую политику ориентируются остальные участники рынка, считая его поведение надежным и проверенным индикатором.

Лидерство за счет сокращения издержек входит в систему стратегического управления предприятием, обеспечивая ему конкурентные преимущества. Минимизируя затраты, компания одновременно предлагает и низкие цены, ориентируясь на широкий рынок и производя большое количество товаров (услуг).

Тотальный контроль над производственными расходами всегда дополняется снижением сбытовых и рекламных издержек. Важно, чтобы сокращение издержек не происходило за счет снижения потребительской ценности товара. Бенч-марк (сравнение собственных издержек со среднеотраслевыми) важен, но источником «лидерства по издержкам» являются низкие по сравнению с конкурентами затраты.

Профессор Гарвардской школы бизнеса Майкл Портер, гуру стратегического маркетинга, выделил пять конкурентных сил, действующих на рынке: угроза появления новых конкурентов, давление заменителей, различная способность покупателя добиваться снижения цен, способность поставщиков добиваться повышения цен, соперничество между ныне действующими конкурентами. Так вот, Портер считает, что позиция низких издержек полностью защищает компанию от действия всех вышеперечисленных сил. Вот почему компании, выбравшие стратегию «лидерства по издержкам», образуют довольно широкий спектр – от Bic (шариковые авторучки) до Whirlpool (бытовая техника).

Отказ от непрофильных активов хотя и повышает эффективность предприятия, но заменить собой систему управления издержками не может

Российская практика low-cost

Авиаперевозки. В России понятие low-cost прочно закрепилось за бюджетными авиаперевозчиками, которых на Западе называют более разнообразно – low-cost airline, no-frills carrier, discount carrier, budget carrier. Еще недавно термин low-cost распространялся исключительно на авиакомпании с более низкими эксплуатационными расходами, чем у конкурентов. Затем понятие стало включать в себя скорее отказ от большинства традиционных пассажирских услуг на земле и в воздухе в обмен на низкую стоимость авиаперелета. Типичный пример – SkyExpress. Отчасти в эту схему укладывается и низкотарифный Red Wings, сохранивший отдельные бортовые сервисы, например питание.

Low-cost-авиакомпании предпочитают не иметь собственной сети продаж авиабилетов, зато интенсивно развивают интернет-торговлю электронными билетами (E-ticketing). Это позволяет снизить издержки на содержание и обслуживание офисов, на выплату «агентских». Управленческие издержки тоже оптимизируются – уже становится нормой обслуживание одним сотрудником двух тысяч пассажиров. Использование аэропортов в удалении от города уменьшает портовые сборы. Нестановочно и тяготение компаний к эксплуатации самолетов одного типа, например Sky Express унаир летает на Боингах 737, easyJet – на A320, Red Wings – на Ту-204. Упрощая регламентные работы, компании-дискаунтеры выигрывают на требованиях, предъявляемых к летному составу, экономят на обучении наземных служб, унифицируют поставки запасных частей. Большинство машин у них новые, что резко снижает издержки, связанные с обслуживанием

самолетного парка. Кейтеринг становится экономичным: дискаунтеры уходят от эксплуатации буфетно-кухонного оборудования.

Железная дорога. Пример авиаперевозчиков оказался заразительным для железнодорожников. Генеральный директор Федеральной пассажирской Дирекции – филиала ОАО «РЖД» Валерий Шатаев заявил о необходимости создания системы low-cost-перевозок, что позволит привлечь пассажиров, для которых главное – стоимость в ущерб комфорту. По его мнению, для снижения стоимости проезда может быть использована разница в цене билета в зависимости от места (верхнее, нижнее или боковое), дня недели, времени отправления или прибытия поезда. Уже сейчас действуют скидки для проезда организованных групп детей и взрослых. Издержки снизит и дополнительное использование поездов, которые прежде простаивали после рейса: их можно пустить по другому маршруту в неудобное время со значительной скидкой. Использование устаревших вагонов в летних дополнительных поездах, по мнению Шатаева, снизит цены как минимум на 20%.

Ретейл. Стремясь сократить издержки, розничные предприятия переходят на систему low-cost retailers (например, магазины-склады). Так они значительно выигрывают по цене товаров у небольших магазинчиков, принадлежащих индивидуальным предпринимателям, и у традиционных универсальных магазинов.

Банкинг. Европейским основателем low-cost banking считается германский Postbank, создавший уникальную бизнес-модель, позволившую продавать

простые и понятные банковские продукты по невысокой цене. Очень быстро банк наработал уникальную клиентскую базу и сделался ведущим розничным банком с широко развитой филиальной сетью.

В России известный предприниматель Олег Тиньков предложил оригинальную концепцию банка «Тинькофф Кредитные системы» (ТКС). Он сделал ставку на розничное потребительское кредитование, обратив внимание на пластиковую кар-



ту как современное и удобное средство платежа. Отличие его концепции – в использовании low-cost: банк привлекает клиентов при помощи рассылок, пользуясь базами данных партнеров. Банк ТКС – монолайнер, поскольку вся его продуктовая линейка уместилась в один продукт – пластиковую карту. Он готов вместе с партнерами выпускать кобрендинговые карты (одним из таких партнеров является все та же SkyExpress). Банк впервые в российской практике использует директ-маркетинг как главный и основной маркетинговый канал, вообще не имея сети собственных банковских отделений. Call-центр и SMS справляются с задачами, дополняют друг друга

и позволяют легко контролировать качество оказываемых услуг. Поскольку существует общая база клиентов, то легко вводится «обратная связь», а «книга жалоб и предложений» остается в прошлом. Технологичность бизнес-процессов стала очевидным конкурентным преимуществом проекта.

Промышленность. Реальный сектор экономики не оказался в стороне от идеи сокращения издержек. Изучая годовые отчеты крупнейших предприятий, можно увидеть, насколько разнообразно используются технологии такого рода. Например, еще в 2005 году в ОАО «МХК «ЕвроХим» для снижения зависимости компании от изменения мировой конъюнктуры приняли стратегию управления с минимальными затратами (Low Cost Leadership), включив ее в систему управления рисками. Перестроив систему продаж и удалив из логистики промежуточные, буферные склады, компании удалось на четверть увеличить объем своих продаж. Входящее в холдинг предприятие «Невинномысский Азот» ожидает итоговый экономический эффект от внедрения программы в 1 млрд рублей. При этом, по словам директора по финансам и экономике предприятия Сергея Сушко, удалось быстро снизить сырьевые затраты, ремонтные расходы, выявить и устранить все «узкие места» технически и организационно.

Резюме. Экономические циклы, естественной частью которых являются кризисы, позволяют иначе посмотреть на задачи, которые решаются путем целенаправленного сокращения издержек. Умение управлять издержками становится важным ресурсом выживания предприятия. «Финансовый кризис стал

серьезным испытанием, – говорит бизнес-консультант в области экономики и финансов предприятия и преподаватель Классической бизнес-школы Валерий Кобзарь. – Отсутствие новых кредитов, перекредитации и пролонгации уже взятых кредитов, а также необходимость снижения цен на выпускаемую продукцию заставили предприятия по-новому взглянуть на свои издержки, чтобы оставаться прибыльным производством».

Технология «лидерства по издержкам»

Как извлекают дополнительную прибыль? Очевидны два самых простых способа извлечения дополнительной прибыли на «лидерстве по издержкам»:

1. Снизить цены на продукт за счет снижения затрат, привлекая к товару как можно больше покупателей, стимулируя сбыт. Рост суммарной прибыли ожидается за счет увеличившегося объема продаж. Разница по цене с конкурентами укладывается в разницу по издержкам.
2. Не снижая цену, снижать издержки, сохраняя существующую долю рынка и лояльных покупателей. В этом случае каж-



дая единица продукта начинает приносить повышенную прибыль, увеличивая суммарную прибыль от продаж и общую доходность компании.

Бизнес-консультант и преподаватель Московской бизнес-школы Алексей Мурзинов обращает внимание на то, как в кризис происходит снижение операционных издержек: «Многие офисы крупных компаний переехали, экономя на арендной плате, оставаясь в престижных районах столицы и не теряя в классе помещений. Промышленные производства начали выводить туда, где рабочая сила дешевле: Московский регион один за другим стали покидать производители. Широко используется специальное проектирование для продукта, и дискаунтеры все больше укрепляются на рынках». Алексей рассказывает и еще об одной российской маркетинговой особенности, проявляющей себя в кризис: «Изменяется упаковка товара, что позволяет, например, вместо 100-граммовой плитки шоколада практически за те же деньги продавать 65-граммовую. Так продаются стиральные порошки и шампуни, в последнее время на полках супермаркетов заметны 900-граммовые пакеты с сахарным песком».

Инновационные программы

Распространено мнение, что именно в кризис инновационные проекты оказываются наиболее эффективными. Внедрение CRM-программы (Customer Relationships

Management – управление взаимоотношениями с клиентами) влияет на продажи, позволяя автоматизировать рутинные и монотонные операции, процессы контроля и управления сотрудниками. В поддержке клиентов снижение издержек происходит за счет использования базы знаний об обращениях клиентов, автоматизации контроля прохождения заявок. Внедрение CRM-системы позволяет значительно снизить время ответа на запрос клиента.

Системы управления ресурсами предприятия (Enterprise resource planning systems) также непосредственно связаны с темой сегодняшнего разговора. Сюда же можно отнести и метод бережливого производства (Lean thinking), основанный на следующем подходе: любую выполняемую работу и даже производство в целом предлагается рассматривать с точки зрения клиента. Имеют ли они ценность для него или не имеют? Зачем делать то, за что клиент не готов платить? Определены восемь видов потерь, не создающих ценности: перепроизводство, дефекты и переделка, передвижения, перемещения материалов, запасы, излишняя обработка, ожидание, неиспользованный потенциал сотрудников. Меняя организационную философию организации, потери стремятся свести к минимуму. Технологическая цепочка в результате экономит ресурсы, предельно «монетизируясь».

Для топ-менеджмента современных компаний чрезвычайно

“ Умение управлять издержками становится важным ресурсом выживания предприятия “

важен контроллинг (Controlling) – популярная сегодня комплексная (в этом ее достоинство) система управления предприятием. Слова «все» и «всё» – ключевые при характеристике системы. Учет, анализ, контроль в системе становятся интегральной функцией, а планирование осуществляется исходя из постатейного учета и анализа затрат – как всех подразделений, так и всех составных производимой продукции.

Краткий обзор окажется откровенно неполным, если хотя бы вскользь не будет упомянут японский подход «кайзен». Его цель – усовершенствование деятельности компании с помощью внутренних резервов, без

привлечения крупных инвестиций извне. Введен и «кайзен-костинг» (Kaizen-costing), обеспечивающий необходимый уровень себестоимости продукта и поиск возможностей снижения затрат до некоторого целевого уровня. При помощи каких инструментов можно управлять издержками? Один из многих существующих способов строится на понятии «проводник затрат» (Cost Driver). Это любой процесс, например технологическая операция или сделка, приводящий к появлению определенного вида затрат. Составляется список проводников затрат, они помещаются в матрицу влияния. Затем производится анализ структуры издержек, выбира-

ются наиболее значимые и влияющие на результат – это часть так называемого ABC-метода (Activity Based Costing, пооперационный учет издержек «по местам возникновения»). Затем разрабатывается и реализуется комплекс мероприятий по сокращению издержек, и, если они не уменьшились, проводники затрат уточняются и цикл реализуется еще раз.

Сокращение издержек как часть Low Cost Leadership может базироваться и на других принципах.

По длительности выделяются:

1. Экспресс-сокращение издержек (1–2 дня).
2. Быстрое сокращение (7 дней – 1–2 месяца).

Издержки Почты России прозрачны и поддаются учету

Николай Рыбаков, и. о. заместителя генерального директора, руководитель Дирекции экономики – директор по экономике ФГУП «Почта России», рассказал о том, какие рычаги контроля и влияния на уровень издержек использует национальный почтовый оператор.



– Чтобы выйти на стратегию «лидерства по издержкам», нужно понимать природу издержек во всех бизнес-процессах и подразделениях – от почтовых отделений в глубинке до центра международной почты. Можно ли считать все издержки Почты России прозрачными и уже поддающимися учету?

– Управление издержками – ключевой аспект функционирования любого предприятия, и это становится наибо-

лее актуально в условиях кризиса, где остро встает вопрос в выживании и поддержании ликвидности компаний. Таким образом, управление издержками в существующих условиях носит стратегический характер. Объемы и структура издержек национального почтового оператора обусловлена существующей бизнес-моделью и производственными процессами, при этом природа издержек обусловлена в том числе высокой

социальной значимостью реализуемого функционала.

Существующие системы бюджетного и управленческого учета позволяют на этапе планирования устанавливать целевые значения ключевых показателей эффективности деятельности структурных подразделений предприятия, проводить план-факторный анализ, определять причины превышения планового уровня издержек над фактическим, проводить мероприятия по сдерживанию и сокращению издержек. С этой точки зрения, издержки Почты России можно определить как прозрачные и поддающиеся учету.

Однако для национального почтового оператора необходима более совершенная и комплексная система управления издержками, которая позволяла бы не только контролировать расходы, но и своевременно разрабатывать мероприятия по их сокращению мотивированным на достижение экономии персоналом.

Необходимо отметить, что стратегия «лидерства в издержках» не сможет обеспечить для Почты России лидирующую позицию на рынке без должной

3. Планомерное сокращение (1–3 года).

Наибольший эффект приносит планомерное сокращение издержек. Однако быстрое реагирование на осложнение финансовой ситуации на предприятии может в каких-то случаях оказаться решающим.

По приоритетам расходы делятся на:

- 1) высокоприоритетные;
- 2) приоритетные;
- 3) допустимые;
- 4) ненужные.

Очевидно, что, уменьшая допустимые расходы и отказавшись от ненужных, компания заметно оптимизирует свою деятельность. Сокращая затраты на сырье и материалы, наклад-

ные расходы (электроэнергия, транспорт, телекоммуникации и т. д.), фонд оплаты труда, управляя инвестициями и закупками (централизация, информационное обеспечение, работа с персоналом), модернизируя системы управления производственным бизнес-процессом, компания переходит на новый организационный уровень. Обновленная компания, приобретая дополнительную прибыль высокотехнологичным способом Low Cost Leadership, автоматически приобретает дополнительную устойчивость, резко повышающую ее способность к выживанию в условиях все еще продолжающегося кризиса.

» Наибольший эффект приносит планомерное сокращение издержек. Однако быстрое реагирование на осложнение финансовой ситуации на предприятии может в каких-то случаях оказаться решающим «

диверсификации бизнеса. Поэтому мы рассматриваем работу по контролю за издержками как составную часть реализуемой бизнес-модели предприятия.

– Реализует ли Почта России программы по управлению издержками? Считаете ли вы, что управление издержками может стать важнейшим ресурсом Почты?

– Оптимизация издержек ФГУП «Почта России» включает не только работу по совершенствованию систем учета доходов и расходов по оказываемым услугам, но и непосредственный реинжиниринг бизнес-процессов, модернизацию существующей инфраструктуры. Инновационные подходы к решению задач сбора, обработки и доставки почтовых отправлений существенно снижают затраты труда и времени на их выполнение. Так, реализация одного из крупнейших проектов Почты России по строительству автоматизированных сортировочных центров обеспечит более чем трехкратное увеличение обрабатываемой в сутки корреспонденции, на 70% сократит число ошибок при сортировке при сокращении сроков сортировки в 2,5 раза. При этом автоматизация процесса сортировки обусловит оптимизацию численности персонала, что позволит сократить затраты на оплату труда. Управление издержками не заканчивается внедрением той или иной программы оптимизации затрат, это постоянный и творческий процесс, целью

которого является предоставление услуг с высоким качеством при минимальных затратах.

– Какие результаты может принести целенаправленная работа по снижению издержек?

– В первую очередь, это повышение эффективности хозяйственной деятельности ФГУП «Почта России».

Как крупнейшее государственное предприятие и ядро отрасли Почта России обязана следовать парадигме роста, задаваемой руководством страны, в которой центральное место занимает повышение производительности труда через комплексную модернизацию существующей модели производства. В этом случае отнесительное снижение издержек будет элементом устойчивого развития почтового оператора.

Безусловный ожидаемый эффект от целенаправленной работы по снижению издержек позволит повысить рентабельность предоставляемых услуг. Это обеспечит достаточность собственных ресурсов предприятия для обновления технологической базы и позволит повышать качественные параметры услуг. От этого, в первую очередь, выиграют потребители услуг Почты России.

– Проводите ли вы сравнение собственных издержек с издержками других сопоставимых по масштабу национальных почтовых операторов?

– ФГУП «Почта России» является крупнейшим в мире почтовым оператором по охвату территории одной страны – такова география Российской Федерации. Это обстоятельство нам необходимо принимать во внимание при оценке комплексности задачи по сокращению издержек. Отделения почтовой связи, которые находятся в районах Крайнего Севера, не генерируют положительного денежного потока и не создают приращения ценности для собственника, коим является государство, но здесь на первое место выходят люди, которым Почта России предоставляет полный спектр услуг. Таким образом, проводить сравнение собственных издержек с издержками иностранных почтовых операторов некорректно.

Для Почты России интересен механизм управления издержками, изложенный в книге Джереми Хоупа «Финансовый директор новой эпохи», где представлена технология работы эффективной организации: постоянное совершенствование бизнес-процессов по отношению к самому себе в ретроспективе и ориентация на лучший опыт управления бизнес-процессами на рынке. Считаю, что такая технология ведения бизнеса жизнеспособна не только в условиях динамично растущего рынка, но и в условиях глобального финансового кризиса.

товар лицом



Дед Мороз на связи

Сотрудники одной крупной московской компании в преддверии нового, 2009 года получили возможность ненадолго вернуться в детство – к празднику им пришло поздравление от Деда Мороза. Настоящее. По почте. Все адресаты – серьезные взрослые люди, но это не умалило их радости. Оказалось, руководство таким образом поздравляло коллектив и призывало верить в чудеса. «Случай редкий, – прокомментировали ситуацию в Почте России, – потому что 92% адресатов услуги «Поздравление от Деда Мороза» – дети. Даже если клиенты корпоративные, они предпочитают радовать своих ребятишек». О том, как, когда и где можно воспользоваться услугой «Поздравление от Деда Мороза», – в вопросах и ответах.

Что представляет собой услуга «Поздравление от Деда Мороза»?

Это рассылка персональных поздравлений с Новым годом от имени Деда Мороза по предварительно собранным заказам от клиентов. В 2005 году услугу запустили в экспериментальном режиме, а массово стали предоставлять с 2006 года. Схема предоставления очень проста. Любой желающий может прийти в отделение связи, заполнить бланк заказа, оплатить его – и все. После этого заказ из объекта почтовой связи поступает на обработку, максимальный срок которого – две недели. Это время требуется на то, чтобы заказ был сформирован и отослан почтовым отправлением адресату. В этом году заказы на услугу почтовики начали принимать с 22 октября, обработка заказов начнется во второй половине ноября, а доставка будет организована в декабре, так как новогоднее



текст
Ольга Зольникова



поздравление все же гораздо приятнее получать в канун самого праздника.

Что входит в ассортимент подарков? Какие подарки пользуются наибольшим спросом?

Выбирать есть из чего. Во-первых, можно заказать поздравительное письмо с личным обращением к адресату. Тексты всех посланий зависят от возраста адресата. Если поздравление предназначено для ребенка, текст будет один, если для подростка или взрослого – совсем иные и стиль, и пожелания. Кроме письма, можно оформить заказ и на письмо с подарком, ассортимент которых каждый год увеличивается. Когда услуга только появилась, в 2006 году, у клиентов отсутствовала возможность выбора – они могли заказать только подарок-сюрприз. Сегодня в рамках услуги представлено шесть вариантов подарков, которые учитывают интересы разных возрастных групп. Для самых маленьких рекомендуем обратить внимание на говорящую азбуку «Букваренок», с помощью которой можно изучать алфавит, научиться распознавать цвета, считать до десяти. Также в числе подарков представлена книга-пианино, на котором даже самые маленькие дети с помощью указанных на клавишах цветов и цифр смогут наиграть и спеть

одну из десяти песенок. Есть среди подарков и такие, которые предназначены, например, только для девочек – набор для вышивки бисером, а набор для творчества будет востребован в тех семьях, где несколько детей. В один подарок входит набор для создания барельефа и гравюры на картоне. В этом году, как и ранее, предлагается мягкая игрушка – самый востребованный подарок, ну и, конечно, подарок-сюрприз.

Какие преимущества получает клиент, воспользовавшийся услугой «Поздравление от Деда Мороза»?

Преимущества очевидны. Все мы были детьми и помним, как ждали Нового года и подарков не от мамы или папы, не от бабушки или дедушки, а именно от главного персонажа – Деда Мороза. Почта России как раз предлагает персонафицированное поздравление, переданное по почте, – самому подходящему каналу связи для такого праздника. То есть ребенок может полностью ощутить всю прелесть ожидания и получения подарка, а взрослый – удивиться приятному сюрпризу. Еще одно преимущество – удобство. Бланки с информацией об услуге и с предлагаемым ассортиментом подарков можно найти в любом отделении связи. Кроме того, они будут распространяться по почтовым ящикам. Это делается для того, чтобы клиент мог в спокойной обстановке изучить услугу и выбрать лучший, на его взгляд, подарок, а уже затем с заполненным бланком прийти на почту и оплатить.

Может ли клиент заказать рассылку собственных подарков или обязательно выбирать из предложенного Почтой ассортимента?

Собственный подарок можно всегда самостоятельно отправить посылкой, а в рамках услуги «Поздравление от Деда Мороза» Почта такой сервис пока не предоставляет. К тому же есть уверенность, что предложения Почты будут интересны очень многим детям, и взрослым не придется прилагать усилия к поиску подходящего подарка для своего ребенка. В качестве еще одного преимущества услуги можно отметить тот факт, что варианты текстов поздравлений тщательно прорабатываются и отбираются наиболее оптимальные и интересные.

В какие сроки следует заказывать «Поздравление от Деда Мороза»? Можно ли указать дату и время доставки?

Заказ можно сделать с 22 октября по 22 декабря во всех

МНЕНИЕ

Татьяна САБЛИНА,
директор УФПС Тамбовской области
филиала ФГУП «Почта России»:

– В 2007 году в рамках развития услуги «Поздравление от Деда Мороза» мы проводили активную работу с корпоративными клиентами. Сотрудники УФПС с бланками заказа выезжали в организации, где подробно рассказывали об услуге, отвечали на все интересующие вопросы. Благодаря этой кампании удалось привлечь крупных корпоративных клиентов – региональные представительства операторов сотовой связи, Внешторгбанк, Русфинансбанк, Управление федеральной службы судебных приставов по Тамбовской области и ряд других. Конечно же, большинство заказов было адресовано детям сотрудников. Для наиболее широкого охвата частных лиц мы раскладывали бланки заказа в ряде крупных супермаркетов и магазинов детских товаров.

В итоге доход от услуги «Поздравление от Деда Мороза» за 2007 год составил 203,5% к уровню 2006 года. В 2008 рост

отделений почтовой связи. Чем раньше будет сделан заказ, тем раньше он будет доставлен. Срок рассчитывается следующим образом: 14 дней формируется заказ с момента его приема плюс контрольный срок пересылки почтового отправления из Москвы. На это стоит обратить особое внимание тем клиентам, которые будут делать заказ в отдаленные от Москвы населенные пункты. Понятно, что если человек живет на Дальнем Востоке, стоит позаботиться об оформлении заказа раньше. Понятно, что все хотят получить поздравления в вечернее





был более скромным, но заметным: уровень дохода возрос на 76,8% к предыдущему году.

Клиентам очень нравится услуга «Поздравление от Деда Мороза».

В этом году УФПС Тамбовской области собирается наращивать объемы продаж услуги. Во-первых, мы раньше начали информировать население об услуге. Во-вторых, в ноябре и декабре планируем промоакции: работники почтамтов области в костюмах Деда Мороза и Снегурочки будут предлагать потенциальным клиентам бланки заказа. Надеемся, акция будет иметь успех.

время 30 или 31 декабря. Но, к сожалению, заказать доставку на определенное число и время невозможно, доставка поздравления или извещение о его поступлении осуществляется на другой день с момента поступления поздравления в отделение почтовой связи. Тем не менее на Почте прекрасно понимают, что новогодние подарки ценны именно тем, что получают их в канун праздника. Коллектив предприятия старается все заявки обрабатывать как можно быстрее.

Каким образом и кем осуществляется доставка? Можно ли отследить маршрут доставки подарка?

С 2009 года доставка подарков от Деда Мороза будет осуществляться бандеролью первого

класса. Это более приоритетное и надежное почтовое отправление относительно обычного.

Кроме того, каждый заказ имеет индивидуальный десятизначный номер, который находится под штрих-кодом на квитанции. С помощью специального сервиса на сайте www.russianpost.ru, введя номер заказа, можно узнать, когда заказ был обработан и на каком этапе пересылки находится в данный момент. Почта России со своей стороны гарантирует надежность доставки.

По опыту предыдущих лет, кому чаще всего адресованы послания?

92% всех заказов адресовано детям в возрасте до 13 лет. Причем 50% – это ребяташки до 6 лет и 42% – дети от 7 до 13, поэтому акцент делается на эту возрастную категорию,



и именно с точки зрения ее интересов разрабатывалась услуга, в том числе ассортимент подарков. Однако опыт последних двух лет показывает, что поздравления от Деда Мороза стали заказывать и взрослым.

Есть ли отзывы об услуге от клиентов?

Специалисты Почты России получают очень много положительных отзывов от тех, кто воспользовался услугой.



92% всех заказов адресовано детям в возрасте до 13 лет. Причем 50% – это ребяташки до 6 лет и 42% – дети от 7 до 13, поэтому акцент делается на эту возрастную категорию, и именно с точки зрения ее интересов разрабатывалась услуга, в том числе ассортимент подарков ”

Преимущественно благодарность исходит от взрослых, заказавших поздравление для своих детей. О реакции самих получателей подарков рассказала одна из сотрудниц Почты, которая поздравляла таким образом свою дочь. Девочка получила на Новый год мягкую игрушку и, понимая,

что это подарок от самого Деда Мороза, каждую ночь спала только с ней, предпочитая ее другим своим игрушкам.

Есть ли корпоративные клиенты, пользующиеся этой услугой?

Почта России делает рассылку бланков заказа среди своих корпоративных клиентов. Они, в свою очередь, распространяют их среди сотрудников, которые заказывают поздравления для родных, близких и коллег.

С кем сотрудничает Почта в предоставлении услуги «Поздравление от Деда Мороза»? Планируется ли расширять ассортимент подарков и список компаний-партнеров?

Почта России сотрудничает только с надежными компаниями. Во-первых, срок поставки товара очень жесткий – в течение трех дней с момента поступления заявок, при

этом объемы заказов непредсказуемы. Во-вторых, получатели подарков в основном дети, что накладывает на предприятие и на поставщиков двойную ответственность – все товары должны быть качественными, надежными и сертифицированными. Поставщиков у Почты несколько, некоторые из них сотрудничают с Почтой несколько лет, например такие, как компания ООО «Эльф-Маркет».

Прибыльна ли эта услуга для «Почты России»?

Пока предприятие не много зарабатывает на данной услуге, ведь проект этот для Почты России в большей степени социальный: цена на услугу устанавливается наиболее приемлемая для потребителя. Так, стоимость поздравительного письма составляет 99 рублей, стоимость подарков колеблется от 349 до 590 рублей,



Проект этот для Почты России в большей степени социальный: цена на услугу устанавливается наиболее приемлемая для потребителя. Так, стоимость поздравительного письма составляет 99 рублей, стоимость подарков колеблется от 349 до 590 рублей



нии пока не делается. Хотя, конечно, логичным было бы поздравлять людей таким образом и с 8 Марта, и с днем рождения, и с профессиональным праздником. Пока Почта России предлагает данную услугу к самому главному и любимому всеми празднику – Новому году.

За помощь в подготовке материала выражаем благодарность Ольге Ивановой, руководителю отдела развития и внедрения новых услуг Дирекции почтовых услуг

МНЕНИЕ

Светлана АРКУШИНА,
начальник отдела продаж почтовых услуг УФПС Волгоградской области
филиала ФГУП «Почта России»:



– В 2008 году филиал выполнил плановое задание по услуге на 107,5%. Волгоградцы заказали 4622 поздравления, и по сравнению с 2007 годом рост составил 121%.

Занимаясь продвижением услуги, мы очень тесно взаимодействовали со СМИ. Буквально с первых дней ноября рассылались анонсы, затем пресс-релизы, в которых разъяснялось содержание услуги. Услуга вызывала большой интерес и у журналистов,

и у читателей. Причем информацию воспринимали не как рекламу, а как оригинальную находку почтовиков. Десятки публикаций, а также совместные с редакциями акции привлекли клиентов на почту.

Большую работу провели те, кто непосредственно работал с людьми: операторы и почтальоны предлагали воспользоваться услугой в школах, детских садах, всем клиентам почты. Уверена, что большую роль в успехе услуги сыграл и объявленный среди почтамтов филиала конкурс. Работа была выстроена таким образом, что не только управление ежедневно контролировало выполнение плана, но и непосредственно руководители и специалисты в почтамтах анализировали результаты, сравнивали свою работу с аналогичными почтамтами, подтягивались к лидерам.

К тому же в 2008 году заметно вырос уровень предоставления услуги, был расширен ассортимент подарков. Особо отмечу отсутствие претензий со стороны клиентов. Это вселяет уверенность в том, что в 2009 году заказов станет намного больше.

причем сюда уже входит стоимость письма, подарка, красочной упаковки и пересылки. Некоторые подарки, которые Почта предлагает своим клиентам, стоят дешевле, чем в рознице.

Почта России устанавливает доступные цены еще и потому, что хочет, чтобы услугой могли воспользоваться не только, да и, наверное, не столько жители городов-миллионников, где уровень жизни значительно выше, сколько люди из глубинки. И практика показывает, что именно там услуга наиболее востребована. Самые активные регионы – Ханты-Мансийский автономный округ, Челябинская, Свердловская и Курганская области.

Планируется ли предоставлять аналогичные услуги к другим праздникам?

В планах есть, но конкретных действий в этом направле-

Почта Германии смотрит в будущее



От приватизации до наших дней

С о времен приватизации в 1995 году Deutsche Post значительно расширила область своего бизнеса за счет приобретений. Так, в 1998 году Deutsche Post World Net начала приобретать акции компании DHL. В 2001 году ей принадлежал контрольный пакет акций, и в 2002 году приобретение было завершено. Сегодня DHL Express – подразделение Deutsche Post, предоставляющее международные услуги экспресс-доставки. В настоящее время 35,5% акций группы компаний принадлежат банку KfW, 64,5% находятся



текст
Мария Мацковская

Deutsche Post – наследница немецкой почтовой службы Deutsche Bundespost, приватизированной в 1995 году. Сегодня Deutsche Post AG – почтовая служба Германии, действующая под торговой маркой Deutsche Post DHL, – крупнейшая в мире логистическая группа. Штаб-квартира группы компаний находится в Бонне, а в более чем 220 странах мира работает 470 тыс. ее сотрудников. В 2008 году прибыль Deutsche Post DHL превысила 54 млрд евро.

в свободном обращении (56,5% принадлежат институциональным инвесторам, 8% – частным).

Корпоративные бренды Deutsche Post и DHL предлагают уникальный портфель услуг в области логистики (DHL) и коммуникаций (Deutsche Post). Группа компаний предоставляет своим клиентам стандартизированные, простые в использовании решения, а также инновационные и специализированные продукты – от диалог-маркетинга до управления цепочками поставок. Deutsche Post DHL является социально ответственной организацией, реализующей программы в области защиты климата, устранения последствий стихийных бедствий.

Группа компаний Deutsche Post состоит из следующих подразделений:

- почтовые услуги (Mail);
- экспресс-доставка (Express);
- логистические решения (Global Forwarding, Freight);
- цепочки поставок (Supply Chain).

Компания намерена как развивать существующие направления работы, так и внедрять новые инициативы. Так, продолжится претворение в жизнь программы «Выбор № 1», введенной в 2007 году и направленной на повышение лояльности клиентов, а также программы работы на фондовых рынках, цель которой – получение денежных средств и увеличение доходности. В области корпоративной социальной ответственности Deutsche Post DHL сконцентрируется на выполнении проекта по защите окружающей среды GoGreen, на оказании помощи в ликвидации последствий стихийных бедствий и катастроф, а также на выполнении программ в области обучения и образования. Deutsche Post, как и большинс-



Люксембургская PIN Group и голландская TNT N.V., стремятся получить свою долю на немецком рынке доставки писем, пытаясь потеснить Deutsche Post на ее исконной территории.

Несмотря на конкуренцию, рыночная позиция подразделения почтовых услуг Deutsche Post со времен либерализации почтового рынка страны несколько укрепилась. Объем рынка почтовых услуг в 2008-м году уменьшился приблизительно

ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ПОЧТОВЫХ УСЛУГ DEUTSCHE POST ДЕЛИТСЯ НА БИЗНЕС-ЕДИНИЦЫ:

■ **Mail Communication** (почтовые услуги) – занимается доставкой внутренней почты, а также международных почтовых отправлений из Германии.

■ **Press Services** (распространение печатной продукции) – доставляет печатную продукцию (газеты и журналы) в Германии.

■ **Retail Outlets** (почтовые отделения) – управляет торговыми точками (почтовыми отделениями) – в Германии, предлагающими полный набор услуг в области почтовой доставки и банковского обслуживания Postbank.

■ **Dialogue Marketing** (диалог-маркетинг) – предоставляет услуги директ-маркетинга, в том числе осуществляет рыночные исследования и верификацию адресов.

■ **Parcel Germany** (посылки в Германии) – осуществляет доставку посылок в Германии, сюда входит и сеть Packstation. В настоящее время это подразделение передано под управление DHL, так как начало осуществлять и экспресс-доставку.

КСТАТИ

тво почтовых служб европейских стран, была обладательницей почтовой монополии – до конца 2005 года ей принадлежало эксклюзивное право на доставку писем и покупок, сделанных по каталогам, весом до 100 граммов включительно. Затем монополия была снижена до 50 граммов, и в 2008 году почтовая монополия в Германии была упразднена. Сегодня ряд компаний, в том числе



Deutsche Post предлагает своим клиентам в Германии услугу под названием *Garagenvertrag* – «Гаражное соглашение». Почтальон может оставить пакеты и посылки в оговоренном месте, например в гараже адресата или в доме соседа, если получателя нет дома. С одной стороны, клиенту таким образом не приходится ехать в почтовое отделение, чтобы забрать посылку, с другой – это выгодно и компании: любая посылка, оставленная в оговоренном месте, считается доставленной, то есть она уже не покрывается почтовой страховкой.

на 2% по сравнению с 2007-м, однако доля рынка доставки писем и посылок Deutsche Post выросла до 87,7% (по сравнению с 87,2% в 2007 году).

Подразделение почтовых услуг Deutsche Post управляет крупнейшей сетью отделений в Германии – их здесь 14 тыс. Кроме того, почтовые услуги предоставляются в ряде магазинов розничной торговли – это позволяет почтовой службе предлагать своим клиентам более удобный доступ к своим услугам, расширяя часы работы. Подразделение почтовых услуг Deutsche Post DHL доставляет около 70 миллионов писем в Германии шесть дней в неделю. Оно же предоставляет услуги полного цикла, в том числе в распоряжении клиентов производственные мощности, расположенные на центральных хабах, офисы продаж и производственные центры на четырех континентах, а также прямое сообщение с более чем 200 странами.

На рынке доставки посылок в Германии конкурируют несколько сильных провайдеров, в том числе DPD, Hermes, UPS и GLS. Несмотря на это, доля рынка Parcel Germany в 2008

году выросла на 3%. Дело в том, что рынок растет за счет повышения популярности интернет-коммерции, а Deutsche Post является активным участником этого направления, что позволило компании стабилизировать свою долю на уровне 38%.

Что касается таких направлений деятельности, как диалог-маркетинг и распространение печатных изданий, то доля рынка Deutsche Post здесь падает приблизительно на 2,1% и 0,6% в год соответственно. Компания связывает это как с тем, что ее клиенты снижают расходы на рекламу и подписку, так и с ростом конкуренции.

По словам генерального директора Deutsche Post Франка Аппеля, который недавно представил стратегию развития компании до 2015 года, подразделение почтовых услуг будет сосредоточено на повышении уровня качества услуг и на внедрении новых продуктов в области электронных способов коммуникации.

Согласно программе развития, с целью оптимизации масштабов бизнеса с учетом снижения объемов работы и повышения уровня цифровых технологий подразделение почтовых услуг сконцентрируется на улучшении качества работы в своей основной отрасли. Особое внима-

ние будет уделено интеграции обычных и цифровых решений в рамках диалог-маркетинга. Также компания собирается внедрить систему защищенных электронных коммуникаций и интегрированные услуги для отправителей и получателей в офисах Parcel Germany. Для достижения поставленных задач подразделение почтовых услуг планирует в ближайшие годы увеличить объем инвестиций. Особое внимание будет обращено на партнерскую деятельность. Основная цель – укрепить уникальную позицию компании, являющейся надежным поставщиком безопасных интегрированных услуг в области коммуникаций.

Экспресс-доставка

Подразделение экспресс-доставки Deutsche Post DHL перевозит срочные документы и товары от двери до двери, по фиксированным маршрутам, все технологические процессы стандартизированы. Сеть компании распространяется более чем на 220 стран и территорий, где более 100 тыс. сотрудников обслуживают более 8 млн клиентов.

Три продуктовых линейки – DHL Same Day (доставка в тот же день), DHL Time Definite (доставка в определенное время) и DHL Day Definite (доставка в определенный день) – позволяют клиентам выбирать наиболее удобный для них вариант. Большинство клиентов заказывает услуги DHL через Интернет, в Германии они доступны также через почтовые отделения Deutsche Post. Вне Германии организовано более 30 тыс. сервисных пунктов, в которых клиенты могут упаковать посылки без дополнительной оплаты, отправить или получить их. Цены на услуги компании стандартизированы по весовым классам.





К каждой из продуктовых линеек экспресс-доставки компания предлагает дополнительные услуги:

- страховое покрытие;
- упаковка;
- услуги по переупаковке и подготовке грузов к рассылке;
- доставка в субботу;
- прием отправок в субботу;
- прием отправок курьером в вечернее время;
- обслуживание удаленных регионов;
- авианакладные с адресом отправителя;
- оплата получателем;
- проактивное отслеживание грузов;
- доставка специальным курьером;
- услуги по таможенному оформлению.

Компания Deutsche Post DHL сохраняет лидерскую позицию в Европе в области курьерских и экспресс-услуг. Однако в 2008 году экономический кризис повлиял на положение компании, особенно в связи с тем, что клиенты стали отказываться от воздушных перевозок в пользу более дешевого наземного транспорта.

В США компании принадлежит 9% рынка экспресс-доставки, и это немало, так как эта страна является крупнейшим экспресс-рынком мира. В Латинской и Центральной Америке DHL – лидер рынка, доля компании равна 36%. В странах Азии

и тихоокеанского региона наблюдается самый большой рост рынка экспресс-доставки. DHL принадлежит крупнейшая доля этого растущего рынка – 34%, в последние годы компании инвестировала в него 2,2 млрд долларов США, создав инфраструктуру, усовершенствовав существующие хабы, построив

новые и расширив сеть воздушных перевозок.

Согласно программе развития группы компаний до 2015 года, формировать и контролировать условия для эффективной работы подразделения должен будет исполнительный комитет, в который войдут руководители всех подразделений DHL. С целью

ПОЧТОВЫЕ УСЛУГИ В ЦИФРАХ 2008 Г.

Доход	млн евро	14 393
Почтовая доставка	млн евро	6031
Диалог-маркетинг	млн евро	2856
Распространение печатной продукции	млн евро	826
Посылки внутри страны	млн евро	2583
Глобальные почтовые отправления	млн евро	1997
Почтовые отделения	млн евро	815
Пенсионные услуги	млн евро	9
Служащие	чел.	146 184
Корпоративные клиенты	млн шт.	3
Письма частным лицам за рабочий день	млн шт.	70
Посылки частным лицам за рабочий день	млн шт.	2,5
Международные почтовые отправления	млн шт.	7457
Почтовые отделения	шт.	13 650
Точки продаж	шт.	2200
Открыты в неделю	часы	43
Станции упаковки	шт.	1400
Автоматы по продаже марок	шт.	3700



повышения уровня клиентоориентированности будут выделены особые целевые отрасли, такие как медико-биологическая, технологическая и автомобильная. Работа по созданию особых условий для перечисленных индустрий будет находиться под прямым контролем руководства. Инновационная составляющая в логистических решениях будет развиваться силами новой организационной единицы DHL Solutions and Innovations (DSI). DSI будет отвечать за управление знаниями в рамках Группы, контролировать соответствие существующей продуктовой линейки реальным потребностям клиентов, обеспечивать развитие компании посредством внедрения инновационных технологий и решений. Все перспективные идеи и разработки будут сконцентрированы в данном подразделении, которое будет подчиняться непосредственно генеральному директору. Экспресс-подразделение Deutsche Post DHL делится на бизнес-единицы по регионам: Европа; Азия и страны Тихоокеанского региона; Америка; Восточная Европа, Ближний Восток и Африка.

Логистические решения

Deutsche Post предлагает логистические услуги под брендом DHL, который является мировым лидером в области логистики и обладает штатом высококвалифицированных

специалистов. Компания предоставляет услуги в области транспортно-экспедиторского обслуживания, оказания складских услуг, а также услуг в области наземных перевозок и управления поставками. После объединения с компанией Exel в 2005 году Deutsche Post DHL стала ведущим новатором в предоставлении современных уникальных логистических решений. Подразделение делится на две бизнес-единицы:

- глобальные морские перевозки – перевозка грузов и товаров в указанное место в договорное время по договорной цене. Индивидуальные решения для

крупных логистических проектов и полный цикл услуг для клиентов;

- наземные перевозки – это подразделение занимается гибкими, индивидуальными решениями: национальные и международные контейнерные перевозки любыми видами транспорта. Предлагаются также брокерские услуги полного цикла.

Среди индивидуальных услуг компании:

- авиаперевозки – широкий спектр услуг по организации транспортировки грузов авиа-транспортом клиентов вне зависимости от веса груза и пункта назначения;
- комплексные решения – решения по всей цепочке поставок;
- индустриальные решения – ноу-хау для бизнеса;
- морские перевозки – контейнерные перевозки (FCL), сборные грузы (LCL), генеральные и крупногабаритные тяжеловесные грузы (KTT);
- наземные перевозки –



В 2009 году одним из крупнейших проектов данного подразделения компании стало создание индивидуального решения для компании Jaguar Land Rover (JLR) в Великобритании в области внутренней логистики. DHL удалось задействовать свой экспертный опыт в области транспортного рынка Европы и добиться значительного снижения тарифов перевозки запчастей. Благодаря тому, что грузовики, перевозящие запчасти, заполнялись полностью, перевозчики группировали малые партии комплектующих и т. д., эффективность доставки была значительно повышена. Реализация проекта привела к значительному снижению издержек клиента и созданию более удобной системы поставок комплектующих от 500 поставщиков, работающих в 17 странах.

КСТАТИ



является сбор, запись на информационные носители, печать, хранение, сортировка, упаковка и архивирование документов различных типов. Еще одним направлением работы подразделения является выставление электронных инвойсов и услуги по маркетингу.

Компания является лидером рынка по контрактной логистике, ее доля рынка равна 6,4%, она – одна из немногих организаций, работающих на глобальном мировом рынке.

автотранспортные и железнодорожные перевозки.

Подразделение Deutsche Post DHL, занимающееся логистическими решениями, активно работает на рынке Европы и расширяется на растущих рынках – в странах Азии, Ближнего Востока, Тихоокеанского региона и Африке. Оно специализируется на индивидуальных решениях для бизнесов. Например, для фармацевтической промышленности была создана услуга DHL ColdChain – сеть транспортировки чувствительных к температуре продуктов на территории Европы. Активное использование IT-решений в совокупности с развитой транспортной инфраструктурой помогает компании решать любые проблемы обратившихся к ней клиентов. Развитие инфраструктуры также способствует эффективной работе. Так, в 2008 году компания открыла крупнейший в Азии центр транзитной перевозки грузов – в зоне свободной торговли в Дубае. Клиенты используют этот центр как промежуточный склад при транспортировке грузов между Европой, Азией и Африкой.

Компания является лидером рынка по морским перевозкам

в странах Азии, где ее доля достигает 11,9%, и ожидает незначительного роста, несмотря на глобальный спад экономики. Доля рынка наземных перевозок Deutsche Post DHL в Европе равна 2%. Компания сохранила свою долю, несмотря на рост рынка в 2008 году на 4,2%.

Цепочки поставок

Подразделение Deutsche Post DHL под названием «Цепочки поставок» занимается контрактной логистикой, специализируется на индивидуальных информационных решениях для клиентов в различных отраслях, таких как автомобильная, информационные технологии, FMCG, розничная торговля, текстиль и др.

Оно состоит из двух бизнес-единиц.

- Цепочки поставок – складирование и транспортные услуги, дополнительные интеллектуальные решения для клиентов в различных секторах экономики.

- Williams Lea – индивидуальные решения по аутсорсингу бизнес-процессов, обработке цифровой и печатной информации и коммуникационных материалов. Основной специализацией подразделения

POSTBANK В ЦИФРАХ

- Клиенты – 14,5 млн человек.
- Текущие счета с онлайн-доступом – 2,13 млн.
- Вклады по ценным бумагам с онлайн-доступом – 450 тыс.
- Клиенты телефонного банкинга – 3,09 млн.
- Отделения – 850 шт.
- Количество сотрудников – 21 тыс. человек.

Финансовые услуги

Финансовые услуги Deutsche Post DHL предоставляет через Deutsche Postbank, который, впрочем, уже не принадлежит компании. Он был сформирован в результате отделения подразделения почтовых сбережений от Deutsche Bundespost в 1990 году. В 1999 году банк стал подразделением Deutsche Post, которое тогда полностью принадлежало этой компании. В 2004 году произошло публичное размещение акций банка на Франкфуртской фондовой бирже, у Deutsche Post остались 50% плюс одна акция банка. В 2008 году 30% это доли была продана Deutsche Bank за €2,8 млрд. Сегодня Deutsche Bank имеет приоритетное право выкупа оставшейся части акций Postbank у Deutsche Post. В 2009 году Postbank празднует свое столетие.

Стандарты – многообразные и привлекательные

С чего все начиналось

 илателисты разделяют марки на стандартные и коммеморативные, или памятные. К стандартным традиционно относят одиночные и серийные знаки почтовой оплаты, призванные, в первую очередь, обеспечить потребности почты – номиналы таких марок чаще всего точно соответствуют действующим тарифам, например на отправку почтовой карточки, простого и заказного письма, простой бандероли. А весь набор номиналов стандартного выпуска – от самых низких до самых высоких – выпускается с таким расчетом, чтобы пользователи услуг Почты с максимальным удобством и с использованием минимального количества марок могли оплатить любое, даже максимально допустимое по весу отправление.

После выхода в свет в 1840 году первенца филателии – британского «Черного пенни» (илл. 1) – все марки мира еще несколько десятилетий выпускались в стандартном исполнении исключительно для почтовых нужд. Они были преимущественно небольших размеров (что для Почты удобно) и нередко издавались многомиллионными тиражами.

Достаточно сказать, что первая марка России – 10 коп. за лот (илл. 2) – отпечатана в декабре

1 октября, накануне Всемирного дня почты, вышел в почтовое обращение шестой выпуск стандартных почтовых марок Российской Федерации.

Тема выпуска – «Российские кремли». В него вошли 12 сюжетов с изображением Астраханского, Зарайского, Казанского, Коломенского, Ростовского, Нижегородского, Новгородского, Псковского, Московского, Рязанского, Тобольского и Тульского кремлей. Эти марки не имеют аналогов в мире ни по методам защиты, ни по дизайну, ни по технологическим особенностям изготовления. Их появление стало значительным шагом в развитии производства государственных знаков почтовой оплаты. А для тех, кто пользуется услугами почты, яркие марки на конвертах станут еще одним поводом познакомиться с самобытными образцами культурного наследия страны – кремлями России.

Текст Евгений Обухов

1857 года в беззубцовом варианте тиражом 3 млн. А ее зубцовый вариант размножен в 1858 году более чем в 8 млн экземпляров. Собственно, в 1857–1858 годах и появилась первая российская серия стандартных марок: номиналы их составляли 10 коп., 20 коп. и 30 коп. за лот (то есть за старинную единицу веса,

равную 12,8 г). Этот набор и позволял оплачивать одной-двумя марками основную массу корреспонденции – как внутренней, так и заграничной.

Почти на всех марках XIX века изображались портреты властвующих особ или государственные гербы, эмблемы, цифры. Рисунок отечественных

почтовых миниатюр в это время не менялся, представляя исключительно герб Российской империи. И лишь в 1905 году были изданы первые коммеморативные марки с изображениями памятников и Московского Кремля.

Советские стандарты

После Октябрьской революции характер стандартных выпусков в нашей стране кардинально изменился. Первая серия РСФСР принесла в 1921 году в почтовые окошки изображения символов крестьянского и рабочего труда, науки и искусства, включена в эту серию и знаменитая, одна из лучших отечественных почтовых марок, аллегория «Освобожденный пролетарий» (илл. 3) – тонкая гравюра, отпечатанная методом металлографии. Достаточно перечислить номиналы первой советской стандартной серии, чтобы понять, насколько полно она «покрывала» все существовавшие в то время почтовые тарифы: 1 руб., 2 руб., 5 руб., 20 руб., 40 руб., 100 руб., 200 руб., 250 руб., 300 руб., 500 руб. и 1000 руб. (илл. 4).

В 1923–1927 годах поступила в почтовое обращение одна из самых популярных серий советской филателии – так называемый «Золотой стандарт» (после укрощения инфляции и перехода к твердой валюте номиналы всех марок этой серии указывались в золотом исчислении – от 1 коп. золотом до 5 руб. золотом). На марках изображены известные скульптуры Ивана Шадра «Рабочий», «Крестьянин» и «Красноармеец» (илл. 5). До сих пор этот стандартный выпуск будоражит сердца коллекционеров: и благодаря тому, что количество основных марок, различающихся по способу печати, по виду бумаги, по размеру зубцовки,



8



3



2



6



4



1



7



5

65

ПОЧТА
РОССИИ

превышает сотню, и за счет того, что «Золотой стандарт» содержит множество интереснейших разновидностей, часть которых отличается чрезвычайной редкостью. Советская эпоха оставила коллекционерам тринадцать

выпусков стандартных марок, последний издан в 1991 году, незадолго до распада СССР. И к каждому из стандартов филателисты проявляют усиленное внимание. Это легко объяснить, ведь каждая из стандартных серий находится

в почтовом обращении в течение долгого времени, иногда – десятилетиями. Разумеется, за такой длительный период тиражи каждой из марок допечатываются повторно – а это лакомый кусочек для коллекционеров. Допечатки приводят

Защита

Первые выпуски стандартных почтовых марок, выходявших в обращение с 1992 по 1999 г., имели минимальное количество элементов защиты. Однако со временем защитные комплексы стандартных выпусков были усовершенствованы во избежание попыток фальсификации государственных знаков почтовой оплаты.

При подготовке шестого выпуска применено такое сочетание новых идей и технологий, которое останется актуальным в ближайшем десятилетие. Марки выполнены на самоклеющейся бумаге и имеют особую фигурную высечку. Защитный комплекс также включает в себя микротекст «РОССИЯ», вертикальную полосу, выполненную

золотистой металлизированной краской, а также другие специальные краски. Российский герб и служебные надписи выполнены метамерной краской, видимой в ИК-диапазоне спектра; а названия марок (кремлей) – краской, невидимой в ИК-диапазоне. Номиналы напечатаны краской, обладающей антистоксовой люминесценцией зеленого цвета.

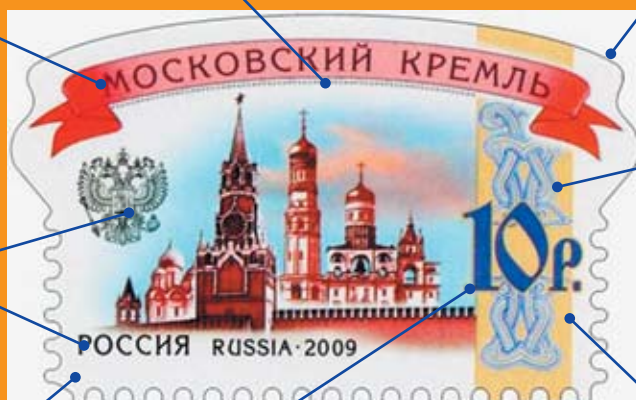
Элементы защиты в шестом стандартном выпуске почтовых марок

1 Названия марок (кремлей) отпечатаны черной краской, невидимой в ИК-диапазоне спектра

2 Микротекст «РОССИЯ»

3 Нестандартная фигурная высечка

4 Герб Российской Федерации, слова «РОССИЯ», «RUSSIA», «2009» отпечатаны черной краской, видимой в ИК-диапазоне спектра



5 Сложный графический орнамент с тонкими элементами металлизированной краски (внутри орнамента) обеспечивает дополнительную визуальную защиту

6 Специальная самоклеющаяся бумага

7 Цифры, обозначающие номинал марок, отпечатаны краской, обладающей антистоксовой люминесценцией зеленого цвета

8 Вертикальная полоса отпечатана металлизированной краской, защищающей от сканирования и ксерокопирования

к появлению разновидностей по бумаге, цвету, зубцовке, порой кардинально переделывается клише. Все это филателисты с удовольствием исследуют, составляя интереснейшие коллекции.

Конечно, на первый взгляд любая стандартная почтовая миниатюра выглядит невзрачной Золушкой на фоне ярких многокрасочных крупноформатных марок и блоков. Но стоит вникнуть, стоит почувствовать душу стандартных серий – и открывается большое сюжетное многообразие, предстанут тонкие работы художников, сумевших на маленьком живописном поле марки разместить выразительный рисунок.

Марки новой России

Традиции, заложенные в течение многих десятилетий, продолжены в Российской Федерации. Уже в первом выпуске стандартных марок РФ номиналами от 10 коп. до 500 руб. художникам Издатцентра «Марка» удалось показать скульптурные и архитектурные жемчужины России – Золотые ворота во Владимире, памятник Петру I в Санкт-Петербурге, церковь Покрова на Нерли, церковь и колокольню в Кижях, Покровский собор (храм Василия Блаженного) в Москве, здание Третьяковской галереи и многое другое из того, что составляет славу и гордость нашей страны (илл. 6).

По-иному, так сказать, пофилателистически, привлек коллекционеров четвертый выпуск стандартных марок РФ, издававшийся несколькими тиражами в листах с разным количеством марок с 2002 до 2008 года. Во-первых, эта десятимарочная серия «Садово-парковые ансамбли» номиналами от 1 до 10 руб. – первая из стандартных, где применены

Артем Адибеков, генеральный директор ФГУП «Издатцентр «Марка»:

– Номиналы стандартных марок приближены к действующим тарифам и позволяют оплатить каждое отправление с помощью минимального количества марок, наклеиваемых на конверт. Поэтому в шестой выпуск было решено включить 12 марок с номиналами от 1 до 100 рублей. Сюжеты стандартных марок традиционно отражают государственную символику, историческое, культурное и природное наследие страны. Тема «Российские кремли» показалась нам удачным сочетанием.

Для создания марок среди художников ФГУП «Издатцентр «Марка» был объявлен конкурс, и лучшим был признан эскиз главного художника Александра Керносова.

Стандартные марки выпускаются массовыми тиражами в течение нескольких лет и используются, в первую очередь, для оплаты почтовых услуг, поэтому зачастую они становились объектами фальсификации. Еще в начале 90-х годов российская почта, по разным данным, теряла до 40% доходов из-за подделок. Сейчас уровень защищенности стандартных марок вырос в разы, а количество случаев фальсификации почтовой продукции сведено к минимуму. Фактически для почтовой службы государственные знаки почтовой оплаты имеют такое же значение,



как и билеты Банка России. Номиналы почтовых марок и банкнот сопоставимы и зачастую совпадают. Например, 10, 50, 100 рублей. Поэтому наша задача – обеспечить «почтовые деньги» сопоставимыми по уровню степенями защиты. Новые технологии и новые материалы позволяют ФГУП «Издатцентр «Марка» совершенствовать не только защитные комплексы стандартных выпусков, но и дизайн художественных марок. Уже в ближайшее время мы порадуем почтовиков и филателистов не менее интересными с точки зрения дизайна выпусками. Например, необычной в этом году будет марка «С Новым годом!».

МНЕНИЕ

новейшие технологии (илл. 7). Марки печатались на самоклеящейся бумаге, были снабжены несколькими степенями защиты от подделок, включая использование микрошрифта и надписей «РФ», «RUS», различимых под тем или иным углом зрения. А во-вторых, несколько тиражей, отпечатанных как во французской, так и в российской типографиях, преподнесли филателистам бесценные подарки в виде сотен разновидностей по цвету, по типу микрошрифта, по расположению марок одного номинала в различных листах.

Пожалуй, можно сказать, что после советского «Золотого стандарта» российский четвертый – самый привлекательный и многообразный. Исследование его продолжается.

А теперь в почтовых окошках появился новый – шестой по счету – подготовленный ФГУП Издатцентр «Марка» выпуск стандартных марок Российской Федерации. С первых дней почтового обращения миниатюры серии «Российские кремли» получили полное одобрение как со стороны филателистов, так и со стороны сотрудников почты (илл. 8).

Верной дорогой едет курьер



Светлейший князь
Петр Васильевич Лопухин

№ 8072-й
10 юда

Получен 26-ю Июля 1808-

ОРДЕР
Исполняющему должность сенатского кастильяна Г. Статскому
Советнику Ризенкампфу.

По дошедшим сведениям что многие курьеры следующие по
тракту от С.-Петербурга к Витебску, по большей части про-
езжают чрез юрода Городок и Невель, оставляя главную дорогу
чрез Сурож, единственно потому, что на означенной побочной
дороге взимаются прогонные деньги менее одною копейкою, я
рекомендую вам при каждом отправлении курьеров вверенной
вам команды, подтверждать, чтобы они ни под каким видом не
сворачивали с главной почтовой дороги на побочные тракты.
К. Лопухин.

№ 4643
«25» Июля 1808

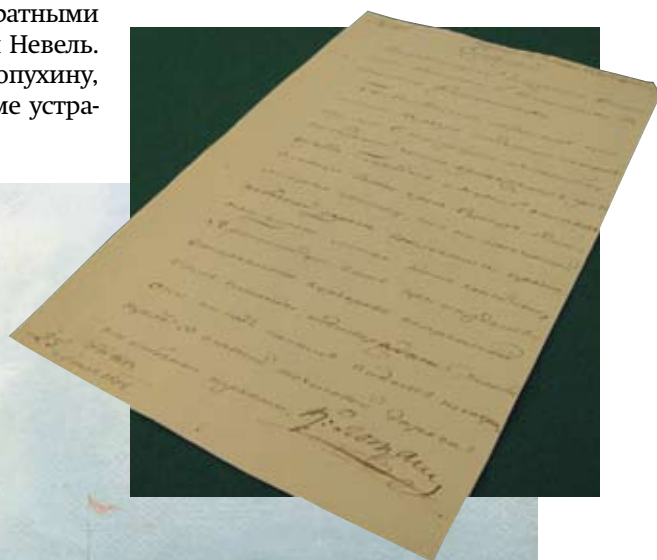
(Сохранены оригинальные грамматика
и орфография)
Материал подготовлен Александрой
Черкасовой при помощи сотрудника
отдела рукописей Российской национальной
библиотеки Евдокии Павловой

Письмо написано светлейшим князем Петром Васильевичем Лопухиным в адрес статского советника Ризенкампа 25 июля 1808 года. Документ хранится в отделе рукописей Российской национальной библиотеки (Санкт-Петербург).

Суть письма сводится к указанию князя Лопухина, занимавшего в то время должности министра юстиции, главы Комиссии составления законов и генерал-прокурора Сената, следить за соблюдением курьерами установленных маршрутов доставки государственной корреспонденции. Для скорейшей передачи сведений государственной важности из столицы в другие города в то время

служил штат специальных курьеров. Ими управлял Ризенкамф, и для них были определены кратчайшие маршруты. На этих почтовых дорогах курьеры имели право первоочередной смены лошадей. При этом письмоноscopy снабжались прогонными деньгами. Но недобросовестные почтовые служащие пытались сэкономить казенные деньги, чтобы положить их себе в карман, для чего «оставляли главную дорогу чрез Сурож» и следовали побочными и менее затратными трактами через Городок и Невель. Об этом стало известно Лопухину, приказывающему в письме устранить непорядок.

В России курьерская почтовая служба была основана еще в 1701 году Петром I для доставки чрезвычайных посылок с царскими грамотами. В год написания публикуемого письма точность и скорость доставки государственных депеш могла иметь особое значение, так как шла русско-шведская война, позднее ставшая последней войной со скандинавским соседом, в результате которой Швеция навсегда лишилась власти над Финляндией в пользу России.



София Ротару: «Когда пою я — жизнь прекрасна!»

О письмах, открытках и записках

— **П**омню, когда я была маленькой, мы всей семьей во главе с мамой выходили встречать почтальона. Знали точное время, когда он должен пройти мимо нашего дома, и мама всегда по выражению его лица угадывала: есть письмо или нет. Важность писем от родных не передать словами: телефоны были редкостью, компьютеры еще не появились, и почтовые послания были единственной связью между близкими людьми. Прошло время — и я стала получать письма от будущего мужа, помню, с каким нетерпением вскрывала конверт, чтобы побыстрее прочесть «Здравствуй, любимая...». Особая тема — поздравительные открытки на 8 Марта: мы с сестрами и подружками соревновались, у кого они красивее. А братья Толя и Женя дарили нам одинаковые открытки — чтобы никого не обидеть. Но самую красивую открытку к 8 Марта я получила от Анатолия, тогда еще моего жениха, а не мужа. До сих пор храню ее, иногда перечитываю — и окунаюсь в мир, совершенно отличный от реальности, полный любви и тепла. Толя часто подписывал

беседу вел
Рамазан Рамазанов

открытки любовными стихами известных поэтов, а в конце рисовал сердечко, пронзенное стрелой.

— Скажите, а поклонники вам пишут?

— Раньше писали много — получала письма мешками. Они не знали моего домашнего адреса, поэтому писали «Украинская ССР, Ялта, Софии Ротару». И ведь послания доходили! В ялтинском почтовом отделении был даже отдельный большой отсек для писем, адресованных мне. Много сохранилось у меня записок от моих поклонников. Самая забавная — от мальчика семи лет: «Дорогая тетя София! Если вас накажет папа или мама, приезжайте к нам. У нас в доме много комнат. Выберите себе любую и живите, сколько захотите». Я долго смеялась!

О друзьях, недругах и тусовке

— Считается, что светские тусовки — неременный атрибут звездной жизни. Вы же пренебрегаете ими вовсе. Почему?

— Все просто: не люблю тусовок, поэтому их избегаю. Я так устаю от концертов, гастролей, что остается только желание отдохнуть, побыть дома с семьей, внуками, друзьями. И, кстати, мои самые близкие друзья — обычные, простые люди.

— О вас с теплотой отзываются люди шоу-бизнеса, не переставая восхищаться трудолюбием. Скажите, так ли все безоблачно в ваших взаимоотношениях с коллегами?

— Я со всеми стараюсь сохранять хорошие отношения. Уже много лет дружу с Володией Матецким, Лаймой Вайкуле, Ирочкой Понаровской, Левой Лещенко, Ларисой Долиной. С Людмилой

«Конечно, мое детство в материальном плане было тяжелым. Но это же не главное! Мы, дети, очень любили друг друга, боготворили маму и папу. Родители тоже растили нас в огромной любви. А что может быть важнее для детей, чем родительская любовь? Это самое большое счастье!»

Пока поклонники и пресса обсуждают вечную молодость Софии Ротару, приписывают ей скандалы и романы, певица просто живет, ничуть не заботясь о соответствии стандартам шоу-бизнеса. Хотя для такого «просто», если задуматься, нужно немалое мужество. И настоящая мудрость.

Зыкиной мы были очень близки... Когда кто-нибудь из артистов приезжает в Ялту – просто звонит: «Я здесь» – и приходит в гости. В этом году виделись с Филиппом Киркоровым – он приехал в Крым на гастроли, позвонил, поздравил с днем рождения. Практически целый день был у нас, мы прекрасно провели время: обсуждали предстоящие совместные съемки в новогодних мюзиклах, делились творческими планами и просто общались.

— А как вы относитесь к разговорам о том, что вы поете исключительно под фонограмму?

— Слухи – издержки нашей профессии. Кто-нибудь попробовал бы столько петь живьем, сколько пела я. В начале своей карьеры я вообще не знала, что такое микрофон. Ведь начинала с райцентров и сельских клубов. Когда впервые спела в микрофон, подумала: а зачем он нужен, если есть голос? Сегодня фонограмма используется, когда идет телевизионная съемка концерта, причем во время выступления всех без исключения артистов. В остальных случаях я пою сама.

— Откуда же тогда слухи?

— Они возникли после моей болезни. Это было еще в конце

ИТАР-ТАСС / Василий Смирнов



70-х годов: на голосовых связках от перенапряжения появились узелки, пришлось делать операцию. После нее требовался полный голосовой покой в течение двух месяцев, но... я не послушалась врачей, начала выступать раньше. Итог – осложнение на связках, повторная операция, после которой я целый месяц вообще не разговаривала. А потом долго и трудно восстанавливала голос. Меня не было видно и слышно целый год, что и породило слух о фонограмме. Однако те, кто бывает на моих концертах, видят, как я работаю. Единственная фонограмма на моих выступлениях – это оркестровая база. Ведь возить с собой большой музыкальный коллектив на все гастролы в наше время очень дорого.

– София Михайловна, не возникало у вас желания перебраться в Москву, ведь здесь было бы удобнее работать?

– Я прекрасно себя чувствую в Киеве и в Ялте. На моем творчестве, востребованности как артистки никак не сказывается «немосковская» прописка. У меня плотный концертный график, и в основном, кстати, я работаю именно в России. Дело не в том, где артист живет, его творчество должно быть интересно людям, а настоящая любовь зрителя не знает ни границ, ни расстояний. Прямое тому доказательство – успех в России киевлян Андрея Данилко, участниц группы «ВИА Гра».

О вечной молодости

– Секрет вашей молодости и красоты – любимая тема и публикаций в СМИ, и разговоров ваших поклонников. Как вам удается «договориться со временем» и становиться все привлекательнее?

ИТАР-ТАСС / А. Обуховский



С мужем
Анатолием
Евдокименко
и сыном
Русланом

– Да, меня очень часто спрашивают: «Что ты делаешь, чтобы так выглядеть?» Не поверите, никаких особенных секретов у меня нет. Просто я молода душой. Конечно же, я не забываю о традиционных методах поддержания физической формы – это, в первую очередь, спорт и здоровый образ жизни. Спортом, кстати, увлекаюсь с самого детства: в школе мне особенно нравилась легкая атлетика, я даже побеждала в районных и областных

соревнованиях по бегу. Сейчас я регулярно занимаюсь на тренажерах, люблю плавание, сауну, массаж.

– Некоторые уверены, что для того, чтобы стать звездой, голоса и внешности вполне достаточно. Другие считают, что главное в шоу-бизнесе – это протекция. А ваше мнение?

– Конечно, если тебя кто-то поддерживает – добиться своей цели намного легче. Что касается главных критериев популярности – здесь трудно однозначно ответить. Могу лишь рассуждать на своем примере. Не думаю, что моя внешность сыграла в моей судьбе определяющую роль – это было бы слишком просто. Конечно, приятно, что меня считают красивой, мне, как любой женщине, лестно внимание мужчин, поклонников, но это не имеет отношения к работе. Невозможно надолго покорить зрителя только внешностью и вокальными данными, артист без богатого внутреннего мира, как модно сейчас говорить, «харизмы», остается лишь красивой картинкой.



Фото Константина Мошкова

Я обожаю свой сад в Ялте и по-настоящему отдыхаю, ухаживая за ним. Поверьте, земля – это незаменимый источник энергии, тем более для творческого человека. Общаясь с природой – деревьями, цветами, – я просто физически чувствую прилив сил и вдохновения

О деньгах, цветах и сборе урожая

– София Михайловна, простите за вопрос, а как вы оцениваете свое материальное положение?

– Отвечу так: я не бедный человек и достаточно зарабатываю. Но мой статус и моя известность в чем-то облегчают мне жизнь, а в чем-то, наоборот, усложняют. Конечно, мне доступны многие блага, но я заслужила их, в первую очередь, огромным трудом. Да, я знакома со многими влиятельными людьми, но я никогда не пользовалась этим расположением в личных целях. Я привыкла добиваться всего в жизни сама. И мне это нравится.

– А вы помните, как заработали свои первые деньги?

– Конечно! Я училась в десятом классе и поехала на конкурс в Киев. Заняла первое место. Заработала 120 рублей, представляете? В то время – большие деньги. Заперлась в гостиничном номере, разложила червонцы на полу и стала делить всем поровну: маме, папе, братьям, сестрам.

– Сегодня многие недовольны временем, в котором они живут, озираются в прошлое или мечтают пожить в будущем. Какую бы эпоху предпочли вы?

– Вы знаете, я абсолютно счастлива, что живу именно в это время. Мне оно нравится!

– А не было ли в вашей жизни моментов, когда хотелось все бросить и уехать в деревню?

– Такого кардинального желания – нет, не было. Но это не значит, что моя жизнь соткана лишь из моря цветов, славы и любви миллионов поклонников. Все было – и радостное, и грустное... *(Задумывается.)* Но мысли отказаться от сцены не возникало никогда! Я, без преувеличения, не могу жить без нее. Сцена и семья – самое главное и дорогое, что есть у меня в жизни. Я не вспомню ни одного случая, чтобы я не хотела выходить на сцену, даже если безумно устала перед этим. И для меня любой зритель одинаково важен – шахтер, домохозяйка или банкир. Что касается тяги к земле, я действительно обожаю свой сад в Ялте и по-настоящему отдыхаю, ухаживая за ним. Поверьте, земля – это незаменимый источник энергии и вдохновения, тем более для творческого человека.

– Говорят, вы лично занимаетесь посадкой цветов и деревьев...

– А что в этом удивительного? Или вы думаете, что если звезда, то напрочь лишена житейских навыков? Я даже корову доить не разучилась! С нетерпением жду апреля, чтобы начать посадочные работы. В моем саду растет персик, черешня, вишня, гранат, инжир, хурма. Летом регулярно собираю урожай, которого хватает на всю многочисленную семью, делаю заготовки на зиму. И, конечно же, украшение сада – огромное количество цветов – розы, хризантемы, ирисы. Со всего мира привожу семена и саженцы редких растений.



ИТАР-ТАСС / Олег Дьяченко

София Ротару с сыном Русланом и его женой Светой

Недавно одна черновицкая садоводческая фирма подарила мне новые сорта ирисов, названные в честь меня и моего мужа Анатолия – «София Ротару» и «Анатолий Евдокименко». Не скрою, было очень приятно!

О мамином хлебе и девочке Сонике

– София Михайловна, а какой вы были в детстве?

– Я родилась в семье бригадира колхозных виноградарей, вторая из шестерых детей. Не в пример современным детям, нам приходилось много трудиться. Мама с папой с утра до ночи работали в поле, а мы, дети, – дома. У каждого был свой фронт работ: старшие отвечали за младших, помогали им делать уроки, а потом – кто в огород, кто – готовить ужин, кто – дом убирать. Я, например, доила корову и с шести лет уже готовила на всю семью. Иногда

рано утром отправлялась на рынок продавать зелень и на вырученные деньги покупала хлеб. А вечерами после трудового дня мы пели хором всей семьей. Вместе с сестрами пели песни, которым нас научила старшая сестра Зина. В четыре года, переболев тифом, Зиночка ослепла и с тех пор она много времени проводила у радиоприемника. Вместе с песнями она выучила и русский язык и научила ему нас – младшеньких. Дома мы говорили только по-молдавски.

– Наверное, нелегко было родителям поднять шестерых детей?

– Конечно, мое детство в материальном плане было тяжелым. Знаете, я до сих пор помню, как мы, дети, ждали праздников, чтобы вдоволь поесть свежего хлеба из маминой печи, домашней колбасы, сладких конфет. В остальные дни эти деликатесы были нам недоступны. Но это же не главное! Мы, дети, очень любили друг друга и, конечно же, боготворили маму и папу. Родители отвечали нам тем же, а что может быть важнее для детей, чем родительская любовь? Это самое большое счастье! Родители были прекрасными, добрыми людьми, строгими, но справедливыми: если, например, отец что-то поручил – нужно было обязательно выполнить. И мы очень хотели побыстрее стать взрослыми, стремились к самостоятельности. Помню, что в седьмом классе меня еще не отпускали вечером на танцы. А так хотелось! Вот и выводила меня старшая сестра тихонечко, когда взрослые уснут, из дома, а иногда и через окно приходилось выскакивать... Думаю, папа и мама были в курсе моих проделок, но знали, что никаких глупостей я не натворю, поэтому мудро делали вид, что ни о чем не догадываются.



Однажды мальчик семи лет написал мне: «Дорогая тетя София! Если вас накажет папа или мама, приезжайте к нам. У нас в доме много комнат. Выберете себе любую и живите, сколько захотите»

– Как вас в детстве называли родители?

– Соника (с ударением на «и»).

– Когда-то на сцене блистало трио Ротару в лице вашего брата Евгения и сестер Лидии и Аурики. Лишь Аурика осталась верна песне. Что же случилось с другими?

– Слава Богу, все мои братья и сестры живы, здоровы. Старшая сестра Зина сейчас живет в Кишиневе, Лидия – в Черновцах, занимается воспитанием дочери Сонечки. Соня очень талантливая девочка, мечтает стать знаменитой балериной.

Братья – Евгений и Анатолий – живут в Маршинцах. У каждого бизнес, и довольно успешный.

О сыне, внуках и разделенной любви

– Ваш сын никогда не проявлял интерес к большой сцене?

– Руслану, конечно, было интересно попробовать себя в музыке – он видел, как мы с его отцом преданы своему делу. Я не в праве была ему запретить, хотя по своему опыту хорошо знала, насколько это непростой жизненный путь. Одно время он так увлекся музыкой, что сам освоил игру на гитаре, пел, даже записал несколько песен на студии. Но делать музыкальную карьеру не захотел и нашел себя в архитектуре и дизайне. Сейчас у Руслана свое дело – архитектурное бюро «Архистар», благодаря которому у многих киевлян красивое жилье, а у меня – уютный загородный дом и прекрасная стильная квартира в Киеве. Он много работает, но, несмотря на свою огромную загрузку, сын всегда успевает найти время для меня и моего творчества. Сейчас Руслан – мой музыкальный продюсер: работает с моей творческой командой, отбирает музыкальный материал, контролирует студийный процесс. Он достойный преемник дела своего отца Анатолия Евдокименко, ведь раньше все эти вопросы были в ведении мужа.

– Ваши песни пронизаны чувством неразделенной любви, и когда вы поете о том, что «любовь умирает», действительно веришь в это. В вашей жизни случалась безответная любовь?

– В моей жизни была и остается лишь одна-единственная любовь – Анатолий Евдокименко. Слава Богу, это чувство было взаимным и нам суждено было прожить вместе счастливых 35 лет.

Я всегда говорила и буду говорить, что Толя – соавтор всех моих достижений. Он был прекрасным мужем и отцом, и сейчас мне его очень не хватает. Иногда вижу его во сне, мы разговариваем, обсуждаем нашу жизнь, мою карьеру, нашего Руслана и наших внуков.

– Как-то не поворачивается язык назвать вас бабушкой, но это факт! Вы принимаете участие в воспитании внуков?

– Мои родители никогда специально не занимались нашим воспитанием, но своим отношением к труду, людям, природе прививали нам трудолюбие, оптимизм, доброту. Все это стараюсь передать своим внукам – старшему Толику и Сонечке – младшей. Я люблю их не то чтобы больше, чем сына, но более осознанно и ответственно. К сожалению, в молодости я не могла много времени уделять сыну и теперь это компенсирую с Толиком и Сонечкой. Возвращаясь с гастролей, несмотря на усталость, в первую очередь заезжаю к внукам, заглядываю в их сияющие мордашки и чув-

ствую, что усталость как рукой снимает. Внуки привнесли в мою жизнь огромное счастье и веру в бесконечность жизни.

– София Михайловна, вы можете поступиться своими принципами ради достижения какой-то цели?

– Вы знаете, практически все детство Руслана – это моя жертва во имя искусства. Но это единственное, чем я пожертвовала в своей жизни ради карьеры. Больно в этом признаваться, но, к сожалению, Руслан вырос практически без меня. И я благодарна Богу, что он вырос хорошим, добрым человеком, прекрасным сыном, отцом и мужем.

Что касается других жертв, слава Богу, мне ни разу не приходилось переступать через себя в каких-то жизненно важных вопросах.

О сцене, мечтах и Боге

– София Михайловна, я спрошу словами вашей героини из фильма «Душа» – что будет с вами, если вы вдруг потеряете голос, ведь такое может случиться?

– Каждый раз, когда я стою на сцене переполненного и ликую-



РИА Новости / Екатерина Чеснокова

София Ротару и Валерий Меладзе

щего зала, думаю: «Господи! Сделай так, чтобы это мгновение продлилось как можно дольше». Для меня нет ничего страшнее, чем потерять голос. Хотя, как мне кажется, творческого предела не существует. Творческому человеку необходимо всегда стремиться к новым целям. Всегда хочется большего. Я, например, мечтаю провести всеукраинский благотворительный тур, создать Центр истории украинской эстрадной песни, написать книгу. Так много всего пока нереализованного! Было бы время – без дела я не останусь.

София Ротару и Филипп Киркоров

– Говорят, в работе вы настоящий деспот?

– А разве ж это плохо? Меня еще родители учили работать на полную и никогда не халтурить. Работа поглощает меня целиком, и все мое окружение и музыканты знают это. Я человек беспокойный и часто недовольна собой, всегда кажется, что все не так сделано. Пробовала одно время не работать, но больше двух недель не выдержала. Мне начинает казаться, что я чего-то лишаюсь. Как пела моя героиня из упомянутого фильма «Душа»: «Когда пою я – жизнь прекрасна! Когда пою я – тогда живу!»



Russian Look / Alexander Kelik

Всемирный день почты в разных странах



Этот праздник ежегодно отмечается во всем мире в рамках Недели письма 9 октября. Он установлен Всемирным почтовым союзом (ВПС) в 1969 году и включен в перечень международных дней Организации Объединенных Наций (ООН).



БАРБАДОС



РОССИЯ

В 1939 году на конгрессе ВПС в Буэнос-Айресе было предложено ежегодно праздновать 9 октября как День ВПС, поскольку в этот день в 1874 году был основан ВПС, однако это решение не вступило в силу. Аналогичное решение было принято на XVI конгрессе ВПС в Токио (Япония) в 1969 году. Как международный праздник День ВПС был впервые отмечен в 1970 году. На конгрессе ВПС в Гамбурге в 1984 году название «День ВПС» было изменено на «Всемирный день почты».

ИЗ ИСТОРИИ



АРМЕНИЯ



КИТАЙ



ШВЕЙЦАРИЯ.
Празднование Всемирного дня почты в Берне



ЮАР



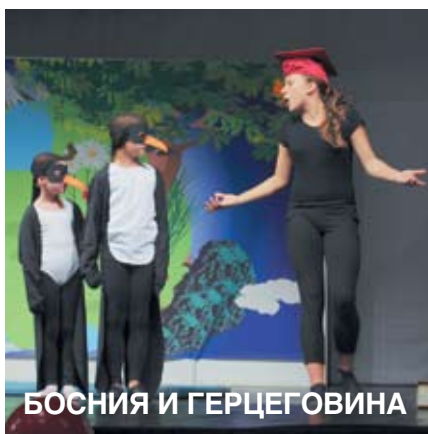
НАМИБИЯ



ИСПАНИЯ



НИКАРАГУА



БОСНИЯ И ГЕРЦЕГОВИНА



ЯМАЙКА

Неделя письма

Ранее XIV конгрессом ВПС, состоявшимся в 1957 году в Оттаве (Канада), было решено организовать ежегодную Неделю письма – в неделю, на которую приходится 9 октября, то есть Всемирный день почты.

Праздник входит также в систему всемирных и международных дней ООН и призван способствовать популяризации и развитию почтового обслуживания в мире.

В России Указом Президента Российской Федерации в 1994 году учрежден еще один праздник – День российской почты, отмечаемый во второе воскресенье июля.

ИЗ ИСТОРИИ

Ноябрь – декабрь 2009 г.



Что: Торжественное открытие автоматизированного сортировочного центра

Где: Россия, Московская область, Подольск

Первый в России автоматизированный сортировочный центр (АСЦ) в подмосковном Подольске ждет открытия. Событие, с которого начнется новый этап развития Почты России, должно состояться со дня на день. В настоящее время все оборудование смонтировано и проходит комплексное опробование. Проводятся

пусконаладочные работы всех систем, чтобы в ноябре АСЦ заработал в полную силу. Подмосковный АСЦ скоро станет главным сортировочным узлом Почты. Центр будет осуществлять детальную сортировку писем на более чем 5200 отделений и сможет обрабатывать до 3 млн почтовых отправлений в сутки.

12 ноября Всемирный почтовый союз созывает глобальный форум, на котором у первых лиц почтовых организаций и поставщиков почтовых услуг будет возможность выразить свое мнение по основным проблемам, касающимся почтового регулирования.

Будут рассмотрены следующие темы:

- Организация почтового рынка – различные регулирующие модели.
- Финансирование универсальной почтовой службы.
- Глобальное воздействие почтовой либерализации рынка на национальных и международных уровнях.

Что: Форум по почтовому регулированию

Где: Швейцария, Берн, Международное бюро Всемирного почтового союза

Когда: 12 ноября 2009



Что: Конференция ООН по изменению климата Seal The Deal

Где: Дания, Копенгаген

Когда: 7–18 декабря

7 декабря главы правительств стран мира соберутся в Копенгагене, чтобы обсудить одну из самых больших проблем, стоящих перед человечеством, – проблему экологии. Главный вопрос: как защитить планету и создать экологически ориентированную экономику, которая приведет к долгосрочному процветанию.

На прошедшем недавно всемирном почтовом форуме Post Expo 2009 генеральный директор Почты России Александр Киселев и лидеры почтовых администраций Франции, Германии, Греции, Италии, Индии и регионального союза PostEurope присоединились к генеральному директору ВПС Эдуарду Дайану в подписании восьмиметрового баннера Seal the Deal. Баннер Seal the Deal будет передан на Конференцию ООН с целью донести до лидеров мировых держав послание о заключении честного и действенного соглашения.

Что: 41-е заседание Совета глав АС РСС

Где: Республика Беларусь, г. Минск

Когда: 25 ноября 2009

Независимости, 116; www.nlb.by). Повестка дня включает вопросы взаимодействия администраций связи при подготовке к всемирным форумам Международного союза электросвязи, вопросы внутренней деятельности РСС и другие. В заседании Совета планируется участие делегаций администраций связи полноправных участников и наблюдателей РСС, а также высоких гостей из международных организаций.

В соответствии с решением 40-го заседания Совета РСС 41-е заседание Совета глав АС РСС состоится 25 ноября в г. Минске. Заседание будет проходить в Национальной библиотеке Беларуси (проспект



Корпоративный журнал

к прочтению обязательно

RUSSIAN POST

ПОЧТА
РОССИИ

Ф.СП-1

Министерство связи РФ

АБОНЕМЕНТ на

~~газету~~
журнал

99658

(индекс издания)

«ПОЧТА РОССИИ»

(наименование издания)

количество
комплектов

на 200__ год по месяцам

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Куда

г.

(почтовый индекс)

(адрес)

ул.

дом

корп.

кв.

Кому

(фамилия, инициалы)

тел.

доставочная карточка

ПВ

место

ли-
тер

на ~~газету~~
журнал

99658

(индекс издания)

«ПОЧТА РОССИИ»

(наименование издания)

Стоимость

подписки

___ руб. ___ коп.

пере-
адресовки

___ руб. ___ коп.

Количество

комплектов

на 200__ год по месяцам

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Куда

г.

ул.

(почтовый индекс)

(адрес)

дом

корп.

кв.

Кому

(фамилия, инициалы)

тел.

Теперь
вы можете
подписаться
на журнал
«Почта России»

в любом
почтовом
отделении
страны

Савельев
Виталий Г.
Родился 18 ян.

В 1977 году о
строительн
политехни
линина.
инженери
им. Паль
Работа
сфере,
седате
вице-
тител
и то
26
ра
на

Кис
Сделать
эффект
и приби

арна
— это
преуве
ително
на в мою
жизнь. Когда в 2006 году я был
заместителем министра
информатизации и стал
председателем
этого пред

ДЕД МОРОЗ МНЕ ПРИСЫЛАЕТ ПОДАРКИ ПОЧТОЙ



это КЛАССНО!

Поздравление от Деда Мороза

Специально для Вашего ребенка!

Все пишут письма Деду Морозу, а на Почте России Дед Мороз пишет сам!

Чтобы Ваш малыш получил личное поздравление от Деда Мороза, достаточно зайти в любое почтовое отделение и заказать письмо или письмо с подарком на имя Вашего ребенка.

И в Новый год Дед Мороз пришлет ему письмо и подарок, который Вы вместе получите на почте.

Лицензия Мининформсвязи России А 025271 № 25577





от 795 000 руб.

от 1 050 000 руб.

от 495 000 руб.

Спрашивайте модель Transporter шасси по цене 715 000 рублей.

Реклама

Коммерческие автомобили Volkswagen. Помогут набрать обороты!

Ваш бизнес не простит промедления! Хватит ждать! Volkswagen предлагает специальные условия финансирования покупки коммерческих автомобилей:

- Кредит от 10% годовых в рублях*
- Лизинг с удорожанием от 4% в рублях**
- Страхование от 4%***

CarePort | Финансирование

Узнайте больше о покупке автомобиля по программе CarePort по телефону горячей линии 8-800-700-7557
ООО «Фольксваген Финансовые Услуги Рус»,
www.volkswagen-finance.ru

CarePort | Страхование



Caddy Holiday –
двукратный победитель конкурса
«Автомобиль года в России»
в 2007 и 2008 гг. в своем классе



Transporter –
победитель конкурса
«Автомобиль года в России»
в 2009 г. в своем классе



Crafter –
Лучший зарубежный
фургон
2008 года



Nutzfahrzeuge

Дополнительная информация — по телефону информационной линии Volkswagen 8-800-333-4441

Кредитная программа реализуется ООО «Фольксваген Финансовые Услуги РУС» совместно с ООО «Русфинанс Банк», лицензия ЦБ РФ 1792. *10% годовых представляют собой величину затрат клиента, связанных с получением кредита по программе на покупку автомобиля марки Volkswagen при одновременном предоставлении специальной цены на приобретаемый с помощью кредитных средств автомобиль. В результате расходы заемщика в процессе реализации программы будут такими же, как если бы он взял кредит под 10% на приобретение автомобиля Volkswagen по розничной цене. Программа действует при заключении кредитного договора на условиях: срок 24 месяца, валюта кредита рубли, первоначальный взнос не менее 44%, процентная ставка годовых по кредиту – 20,0%. Размер единовременной комиссии за выдачу кредита 6000 руб. Программа действует для новых коммерческих автомобилей Volkswagen (кроме моделей Multivan, California) полной массой до 3,6 т. В сумму кредита включены страховые премии по КАСКО и по страхованию жизни и здоровья заемщика на весь срок действия кредитного договора. Обязательно оформление полиса ОСАГО. Для условий, отличных от программы (другая валюта, срок кредита, первоначальный платеж, условия страхования) характеристики кредита могут отличаться от указанных выше. Срок действия кредитной программы с 01.03.09 по 30.09.09. Условия предоставления кредита могут быть изменены ООО «Русфинанс Банк» в одностороннем порядке по независимым от ООО «Фольксваген Финансовые Услуги РУС» причинам в течение срока действия программы. Также данная кредитная программа реализуется с банками ОАО «Банк УРАЛСИБ» (Генеральная лицензия ЦБ РФ № 30), ЗАО ЮниКредит Банк (Генеральная лицензия ЦБ РФ № 1), при этом условия предоставления кредита указанными банками отличаются от условий ООО «Русфинанс Банк». Решение о выдаче кредита принимается по усмотрению банков – участников программы. ** Лизинговая программа реализуется ООО «Фольксваген Групп Финанц». *** Страхование осуществляется: ОАО «АльфаСтрахование» (Лицензия ФССН ПН № 223977), ОАО «ВСК» (Лицензия ФССН С № 062177), ОАО СК «Росно» (Лицензия ФССН ПН № 029077), ОСАО «Ингосстрах» (Лицензия ФССН С № 092877), ОАО СК «Цюрих. Ритейл» (Лицензия ФССН С № 108377).